

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Bank Syariah Indonesia

a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27

Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas

ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Visi Bank Syariah Indonesia yaitu :

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi Bank Syariah Indonesia yaitu :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.¹¹³

¹¹³ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.18 WIB

c. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)

Gambar 4. 1

Logo Bank Syariah Indonesia

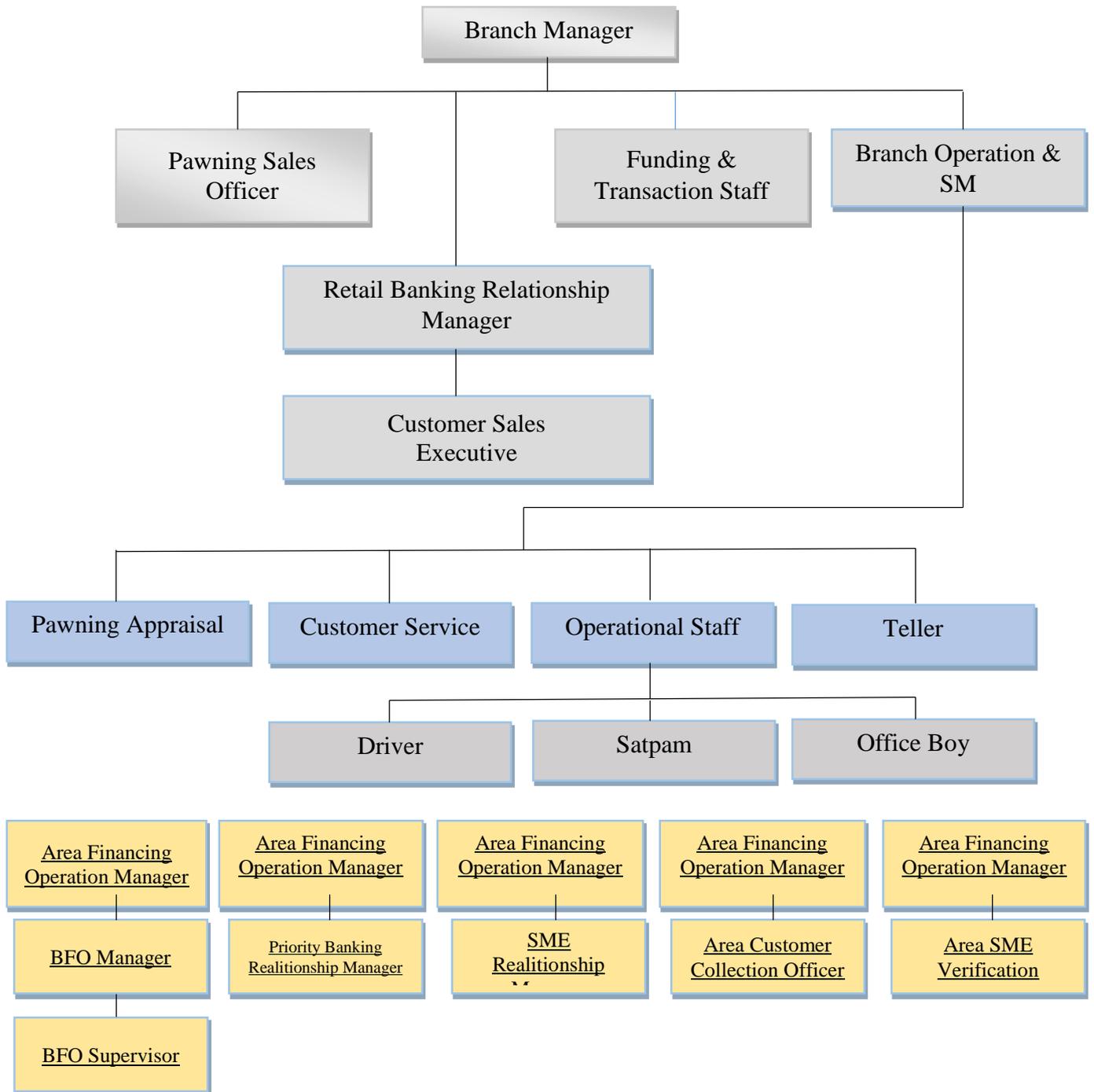


Di bawah tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”. Filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.¹¹⁴

¹¹⁴ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 10 April 2023 pukul 10.20 WIB

d. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi



e. Produk dan Layanan BSI KCP Pamekasan Jokotole

Terdapat berbagai macam produk dan layanan pada Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, diantaranya yaitu produk tabungan dan pembiayaan.

a. Tabungan

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia. Wujudkan Niat Suci Anda Ke Baitullah.

Tabungan perencanaan Haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Keunggulan dari produk ini sebagai berikut:¹¹⁵

- a. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
- b. *EBanking* (BSI *Mobile* dan BSI *Net Banking*)
- c. Pilihan Notifikasi melalui SMS, *email* dan *WhatsApp*
- d. Bebas biaya administrasi
- e. Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh
- f. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara *online* dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.
- g. Bebas biaya penutupan rekening
- h. Pelunasan haji dapat dilakukan secara *online*
- i. Pembukaan rekening *online*

¹¹⁵ Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 10 April 2023 pukul 20.02 WIB

Berikut Syarat dan Ketentuan Umum mendaftar produk tabungan Haji Indonesia :

- a. Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.
- b. Kartu Identitas Diri (KTP).
- c. NPWP (Nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan (terlampir).
- d. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar.

Pada produk tabungan ini bebas biaya administrasi bulanan.

- 2) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*. Wujudkan Kemudahan Bertransaksi.

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

Keunggulan dari produk tabungan ini sebagai berikut :

- a. Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank Mandiri
- b. Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan Prima.
- c. Kemudahan transaksi dengan *Mobile Banking* dan *Net Banking*
- d. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- e. Dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.

Adapun tarif dan biaya dalam produk tabungan ini yaitu :

- a. Setoran Awal: Rp100.000 (perorangan) & Rp1.000.000 (non-perorangan)
- b. Setoran minimum berikutnya: Rp50.000 (Via *Teller*) dan Rp1 (Via *EChannel*)
- c. Saldo minimum: Rp50.000
- d. Biaya penutupan rekening: Rp20.000
- e. Biaya Administrasi: Rp10.000
- f. Biaya Ganti Kartu Hilang/Rusak: Rp25.000
- g. Fasilitas Kartu Debit: GPN dan VISA
- h. Biaya *Dormant Account*: Rp5.000

Syarat dan Ketentuan Umum dalam pembukaan rekening tabungan ini :

- a. Syarat pembukaan rekening yaitu KTP dan NPWP
- b. Pembukaan rekening melalui Cabang, Mandiri Syariah *Mobile, Website*

3) BSI Tabungan *Easy Wadiah*. 100% Easy, 100% Kebaikan.

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad*

Dhamanah. Berikut Keunggulan dari Produk BSI Tabungan *Easy Wadiah*

- a. Bebas biaya administrasi bulanan.
- b. Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri.
- c. Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan Prima.
- d. Kemudahan transaksi dengan *Mobile Banking* dan *Net Banking*.

- e. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- f. Dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.

Adapun Tarif dan Biaya dari pembukaan dan setoran tabungan ini adalah sebagai berikut :

- a. Setoran Awal: Rp100.000 (perorangan) & Rp1.000.000 (non-perorangan)
- b. Setoran minimum berikutnya: Rp50.000 (Via *Teller*) dan Rp1 (Via *EChannel*)
- c. Saldo minimum: Rp50.000
- d. Biaya penutupan rekening: Rp20.000
- e. Biaya Administrasi: Gratis
- f. Biaya Ganti Kartu Hilang/Rusak: Rp25.000
- g. Fasilitas Kartu Debit: GPN dan VISA
- h. Biaya Dormant Account: Rp5.000

Syarat dan Ketentuan Umum dalam pembukaan rekening ini yaitu memerlukan KTP dan NPWP.

b. Produk pembiayaan BSI

- 1) BSI KUR Mikro. Kembangkan Usaha Anda bersama BSI KUR kecil.

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond

diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta. Keunggulan Produk pembiayaan BSI KUR mikro ini adalah :

- a. Proses mudah dan cepat
- b. Bebas biaya provisi dan administrasi
- c. Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- d. Angsuran ringan

Syarat dan Ketentuan Umum pembukaan rekening pembiayaan :

- a. WNI cakap hukum
- b. Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- c. Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

Dokumen yang diperlukan sebagai berikut :

- a. Copy KTP nasabah dan pasangan
- b. Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- c. Legalitas usaha nasabah

Tarif dan biaya administrasi pada pembiayaan ini adalah sebesar 0%.¹¹⁶

2) BSI Mitraguna Berkah. Solusi tepat untuk ragam kebutuhan

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai *payroll* di BSI. Keunggulan Produk ini adalah :

- a. Limit Pembiayaan Dokter s.d Rp. 2 Miliar, Pegawai s.d Rp 1.5 Miliar
- b. Tenor s.d 15 tahun
- c. Proses mudah dan cepat

¹¹⁶Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/#> pada tanggal 25 Desember 2022 pukul 20.23 WIB

- d. Angsuran Ringan dan Tetap
- e. Payroll BSI

Tarif dan Biaya produk pembiayaan BSI MitraGuna Berkah adalah :

- a. Biaya admin s.d. min 0%
- b. Biaya asuransi sesuai ketentuan

Syarat dan Ketentuan Umum pembukaan rekening :

- a. KTP Pemohon
- b. KTP Pasangan/KK (untuk yang telah menikah)
- c. NPWP
- d. SK Pegawai
- e. Payroll melalui BSI
- f. Dokumen pendapatan (amprah/slip gaji atau tunjangan)
- g. Mutasi Rekening Koran
- h. Surat Izin Praktik (Khusus Dokter)

3) BSI OTO. Solusi mudah miliki kendaraan penuh keberkahan

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap. Keunggulan Produk BSI OTO :

- a. Sesuai Prinsip Syariah
- b. Proses mudah dan cepat
- c. Tenor pembiayaan sd 7 tahun
- d. Fasilitas autodebet dari tabungan
- e. Pricing kompetitif
- f. Angsuran tetap hingga jatuh tempo

- g. Jaringan layanan yang luas
- h. DP mulai dari 0%

Tarif dan Biaya untuk produk pembiayaan BSI OTO :

- a. Biaya Admin
- b. Biaya Asuransi

Syarat dan Ketentuan Umum produk pembukaan rekening BSI OTO :

- a. WNI yang berdomisili di Indonesia.
- b. Jenis Profesi Nasabah adalah Pegawai tetap, Wiraswasta dan profesional
- c. Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah
- d. *Special Price* Pembiayaan BSI OTO untuk pembelian mobil baru

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian yang dikumpulkan dengan membagikan kuisisioner secara langsung kepada responden. Penyebaran dilakukan sebanyak 100 kuesioner pada semua nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Pengumpulan data dikumpulkan peneliti dengan datang langsung ke kantor Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dan menemui langsung nasabah yang bertransaksi. Berikut rincian data penyebaran dan pengembalian kuisisioner yang ditunjukkan dalam table berikut ini :

Tabel 4. 1

Rincian Penyebaran Pengembalian kuisisioner

| Keterangan | Jumlah |
|---|--------|
| Kuisisioner yang disebarkan | 100 |
| Kuisisioner yang tidak kembali | 0 |
| Kuisisioner yang kembali | 100 |
| Kuisisioner yang digugurkan | 0 |
| Kuisisioner yang digunakan | 100 |
| Tingkat pengembalian (<i>respon rate</i>) | 100% |
| Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable respon rate</i>) | 100% |

Sumber : data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa kuisisioner yang akan dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 100 kuisisioner dengan tingkat pengembalian 100%.

b. Deskripsi Data Responden

1) Jenis Kelamin

Berikut merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini :

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

| Jenis Kelamin | | | | | |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-Laki | 42 | 42,0 | 42,0 | 42,0 |
| | Perempuan | 58 | 58,0 | 58,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 responden dengan persentase 58% dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden dengan persentase 42%.

2) Pendidikan

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan | | | | | |
|-------------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SMA | 60 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | D3/S1 | 38 | 38,0 | 38,0 | 98,0 |
| | S2 | 1 | 1,0 | 1,0 | 99,0 |
| | S3 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 yang menunjukkan pendidikan terakhir dari responden yang mayoritas pendidikan terakhirnya adalah SMA sebanyak 60 responden dengan persentase 60%, 38 responden dengan pendidikan S1 dengan persentase 38% dan pendidikan S2 hanya 1 responden dengan persentase 1% dan terakhir S3 hanya 1 responden dengan persentase 1%.

3) Usia

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | | | | | |
|-------------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 17-30 Tahun | 92 | 92,0 | 92,0 | 92,0 |
| | 31-40 Tahun | 4 | 4,0 | 4,0 | 96,0 |
| | 41-50 Tahun | 1 | 1,0 | 1,0 | 97,0 |
| | 51-60 Tahun | 2 | 2,0 | 2,0 | 99,0 |

| | | | | | |
|--|-------------|-----|-------|-------|-------|
| | 61-70 Tahun | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber :data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan rentang usia responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas usia responden yakni dengan rentang usia 17-30 tahun sebanyak 92 responden dengan persentase 92%, rentang usia 31-40 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 4%, rentang umur 41-50 tahun sebanyak 1 responden dengan persentase 1%, dan rentang usia 51-60 tahun sebanyak 2 responden dengan persentase 2% serta rentang usia 61-70 tahun sebanyak 1 responden dengan persentase 1%.

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Tanggapan responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dapat dijelaskan pada tabel distribusi frekuensi jawaban responden pada kuisisioner yang telah disebarkan berikut ini :

1) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4. 5

Ditribusi Jawaban Kualitas Pelayanan (X1)

| Kualitas Pelayanan (X1) | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|---|----|----|---|----|----|-----|----|-----|-------|
| No Item | STS | | TS | | N | | S | | SS | | TOTAL |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1. | | | 1 | 1% | 8 | 8% | 60 | 60% | 31 | 31% | 100 |

| | | | | | | | | | | | |
|---------------|----------|----|-----------|----|------------|-----|------------|-----|------------|-----|--------------|
| 2. | | | | | 7 | 7% | 59 | 59% | 34 | 34% | 100 |
| 3. | | | | | 15 | 15% | 57 | 57% | 28 | 28% | 100 |
| 4. | | | | | 7 | 7% | 62 | 62% | 31 | 31% | 100 |
| 5. | 1 | 1% | 1 | 1% | 7 | 7% | 47 | 47% | 44 | 44% | 100 |
| 6. | | | | | 11 | 1% | 60 | 60% | 29 | 29% | 100 |
| 7. | | | | | 13 | 13% | 57 | 57% | 30 | 30% | 100 |
| 8. | | | 2 | 2% | 18 | 18% | 49 | 49% | 31 | 31% | 100 |
| 9. | | | | | 11 | 11% | 47 | 47% | 42 | 42% | 100 |
| 10. | | | 1 | 1% | 9 | 9% | 43 | 43% | 47 | 47% | 100 |
| 11. | | | 1 | 1% | 9 | 9% | 48 | 48% | 42 | 42% | 100 |
| 12. | | | 4 | 4% | 10 | 10% | 57 | 57% | 29 | 29% | 100 |
| 13. | | | | | 16 | 16% | 63 | 63% | 21 | 21% | 100 |
| 14. | | | | | 15 | 15% | 62 | 62% | 23 | 23% | 100 |
| 15. | | | 4 | 4% | 22 | 22% | 54 | 54% | 20 | 20% | 100 |
| Jumlah | 1 | | 14 | | 178 | | 852 | | 482 | | 1.500 |

Sumber :data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 14, yang menyatakan jawaban netral (N) 178, dan untuk jawaban Setuju (S) 852 serta jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 482.

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= \{(\Sigma \text{SS} \times 5) + (\Sigma \text{S} \times 4) + (\Sigma \text{N} \times 3) + (\Sigma \text{TS} \times 2) + (\Sigma \text{STS} \times 1)\} : (n \times 5 \times 15) \\
&= (482 \times 5) + (852 \times 4) + (178 \times 3) + (14 \times 2) + (1 \times 1) : (100 \times 5 \times 15) \\
&= (2410 + 3408 + 534 + 28 + 1) : 7500 \\
&= 5847 : 7500 \\
&= 0,73 \times 100\% = 73\%
\end{aligned}$$

Skor variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan adalah sebesar 73% (sangat kuat).

2) Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan

Tabel 4. 6

Distribusi jawaban Citra Perusahaan (X2)

| Citra Perusahaan (X2) | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------|----|----------|----|------------|-----|------------|-----|------------|-----|--------------|
| No Item | STS | | TS | | N | | S | | SS | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1. | | | 1 | 1% | 13 | 13% | 54 | 54% | 22 | 22% | 100 |
| 2. | | | | | 17 | 17% | 58 | 58% | 28 | 28% | 100 |
| 3. | | | | | 25 | 25% | 47 | 47% | 28 | 28% | 100 |
| 4. | | | 1 | 1% | 27 | 27% | 49 | 49% | 23 | 23% | 100 |
| 5. | | | 1 | 1% | 18 | 18% | 54 | 54% | 27 | 27% | 100 |
| 6. | | | | | 12 | 12% | 51 | 51% | 27 | 27% | 100 |
| 7. | 1 | 1% | 3 | 3% | 24 | 24% | 48 | 48% | 24 | 24% | 100 |
| 8. | | | 1 | 1% | 16 | 16% | 54 | 54% | 29 | 29% | 100 |
| 9. | | | | | 15 | 15% | 48 | 48% | 37 | 37% | 100 |
| 10. | | | | | 17 | 17% | 50 | 50% | 33 | 33% | 100 |
| 11. | | | | | 9 | 9% | 56 | 56% | 35 | 35% | 100 |
| Jumlah | 1 | | 7 | | 193 | | 569 | | 313 | | 1.100 |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan jawaban dari responden pada variabel citra perusahaan (X2) dimana jawaban untuk STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 1, jawaban untuk TS (Tidak Setuju) 7, untuk jawaban N (Netral) sebanyak 193, jawaban untuk S (Setuju) sebanyak 569, dan untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 313.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} : (\text{n} \times 5 \times 7)$$

$$= (313 \times 5) + (569 \times 4) + (193 \times 3) + (7 \times 2) + (1 \times 1) : (100 \times 5 \times 7)$$

$$= (1565 + 2276 + 579 + 14 + 1) : (3500)$$

$$= 4435 : 3500$$

$$= 1,26 \times 100 \% = 126\%$$

Skor untuk jawaban variabel citra perusahaan (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan adalah sebesar 126% (sangat kuat)

3) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4. 7

Distribusi jawaban Kepuasan Nasabah

| Kepuasan Nasabah (Y1) | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|---|----|----|----|-----|----|-----|----|-----|-------|
| No Item | STS | | TS | | N | | S | | SS | | TOTAL |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1. | | | 1 | 1% | 13 | 13% | 59 | 59% | 27 | 27% | 100 |
| 2. | | | 2 | 2% | 12 | 12% | 58 | 58% | 28 | 28% | 100 |
| 3. | | | 2 | 2% | 18 | 18% | 48 | 48% | 32 | 32% | 100 |
| 4. | | | 1 | 1% | 13 | 13% | 46 | 46% | 40 | 40% | 100 |
| 5. | | | 4 | 4% | 22 | 22% | 46 | 46% | 48 | 48% | 100 |

| | | | | | | | | | | | |
|---------------|--|--|-----------|----|------------|-----|------------|-----|------------|-----|------------|
| 6. | | | 3 | 3% | 23 | 23% | 46 | 46% | 28 | 28% | 100 |
| Jumlah | | | 13 | | 101 | | 303 | | 203 | | 600 |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 terkait distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebanyak 13 untuk jawaban TS (Tidak Setuju), untuk jawaban N (Netral) sebanyak 101 dan untuk jawaban S (Setuju) sebanyak 303, serta untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 203.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\Sigma SS \times 5) + (\Sigma S \times 4) + (\Sigma N \times 3) + (\Sigma TS \times 2) + (\Sigma STS \times 1)\} : (n \times 5 \times 6) \\
 &= (203 \times 5) + (303 \times 4) + (101 \times 3) + (13 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 5 \times 6) \\
 &= (1015 + 1212 + 567 + 303 + 0) : (3000) \\
 &= (3097) : (3000) \\
 &= 1.03 \times 100\% = 103\%
 \end{aligned}$$

Skor variabel kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan sebesar 103%.

d. Uji Kualitas Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuisioner masing masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan *person correlation* yakni korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dikatakan valid.

Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan $\alpha = 0,05$ maka nilai r_{tabel} sebesar 0,196. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini :

Tabel 4. 8
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | Koefisien korelasi | r_{tabel} | Validitas |
|-------------------------|-------|--------------------|--------------------|-----------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1 | 0,756 | 0,196 | Valid |
| | X1.2 | 0,763 | 0,196 | Valid |
| | X1.3 | 0,668 | 0,196 | Valid |
| | X1.4 | 0,621 | 0,196 | Valid |
| | X1.5 | 0,821 | 0,196 | Valid |
| | X1.6 | 0,720 | 0,196 | Valid |
| | X1.7 | 0,704 | 0,196 | Valid |
| | X1.8 | 0,719 | 0,196 | Valid |
| | X1.9 | 0,573 | 0,196 | Valid |
| | X1.10 | 0,754 | 0,196 | Valid |
| | X1.11 | 0,827 | 0,196 | Valid |
| | X1.12 | 0,763 | 0,196 | Valid |
| | X1.13 | 0,738 | 0,196 | Valid |
| | X1.14 | 0,742 | 0,196 | Valid |
| | X1.15 | 0,738 | 0,196 | Valid |
| Citra Perusahaan (X2) | X2.1 | 0,638 | 0,196 | Valid |
| | X2.2 | 0,796 | 0,196 | Valid |
| | X2.3 | 0,821 | 0,196 | Valid |
| | X2.4 | 0,762 | 0,196 | Valid |
| | X2.5 | 0,798 | 0,196 | Valid |
| | X2.6 | 0,714 | 0,196 | Valid |
| | X2.7 | 0,725 | 0,196 | Valid |
| | X2.8 | 0,840 | 0,196 | Valid |
| | X2.9 | 0,682 | 0,196 | Valid |
| | X2.10 | 0,747 | 0,196 | Valid |
| | X2.11 | 0,662 | 0,196 | Valid |
| | Y1.1 | 0,768 | 0,196 | Valid |

| | | | | |
|----------------------|------|-------|-------|-------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y1.2 | 0,775 | 0,196 | Valid |
| | Y1.3 | 0,853 | 0,196 | Valid |
| | Y1.4 | 0,833 | 0,196 | Valid |
| | Y1.5 | 0,859 | 0,196 | Valid |
| | Y1.6 | 0,870 | 0,196 | Valid |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama dan dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 60% (0,6). Berikut tabel uji reliabilitas.

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|-------------------------|-------------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,766 | Reliabel |
| Citra Perusahaan (X2) | 0,773 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,804 | Reliabel |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan setiap variable kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan nasabah dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas. Model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Tidak terjadi

multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Berikut hasil uji multikolinearitas tiap variabel :

Tabel 4. 10
Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas Pelayanan | ,271 | 3,688 |
| | Citra Perusahaan | ,271 | 3,688 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari masing masing variabel adalah 0,271 dan nilai VIF adalah 3,688 hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen karena nilai *tolerance* sebesar $0,271 > 0,10$ dan nilai VIF $3,688 < 10$.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Variabel dikatakan terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig < 0,05 dan sebaliknya dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig > 0,05. Yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser :

Tabel 4. 11

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,648 | ,987 | | 3,696 | ,000 |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|-------|------|-------|--------|------|
| | Kualitas Pelayanan | -,059 | ,030 | -,372 | -1,969 | ,052 |
| | Citra Perusahaan | ,031 | ,038 | ,155 | ,824 | ,412 |
| a. Dependent Variable: ABS_RES | | | | | | |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji Glejser diatas menunjukkan bahwa nilai sig untuk variabel bebas X1 sebesar 0,052 dan variabel X2 sebesar 0,412. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan kedua variabel bebas memiliki nilai sig > 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

Dibawah ini akan menampilkan hasil uji autokorelasi untuk melihat ada tidaknya gejala autokorelasi.

Tabel 4. 12

Hasil uji Autokorelasi dengan Uji DW

| Model Summary ^b | | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,873 ^a | ,761 | ,756 | 1,813 | 1,886 |
| a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | |

Sumber : data primer tahun 2023

Berdasarkan uji autokorelasi pada tabel menunjukkan nilai DW 1,886.

Diketahui dl dan du berdasarkan distribusi tabel DW sebagai berikut :

| dU | Dl | 4-dL | 4-Du |
|--------|--------|--------|--------|
| 1,7152 | 1,6337 | 2.3663 | 2,2848 |

Keterangan :

Tabel tersebut menyatakan bahwa DW sebesar 1,886 berada diantara nilai $dU = 1,7152$ dan nilai $4-dU = 2,2848$ ($dU < DW < 4-Du$), yakni $1,7152 < 1,886 < 2,2848$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi Autokorelasi.

4) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data normal atau tidak dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dilihat dari nilai signifikansinya. Variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai sig > 0,05. Berikut hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* :

Tabel 4. 13

Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov Smirnov*

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,79477602 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,060 |
| | Positive | ,039 |
| | Negative | -,060 |
| Test Statistic | | ,060 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel tersebut menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Artinya nilai signifikansi (0,200) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Berikut tabel hasil uji analisis regresi linear berganda :

Tabel 4. 14

Hasil Uji Analisis regresi Linear Berganda

| Model | | Coefficients ^a | | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -2,930 | 1,604 | |
| | Kualitas Pelayanan | ,193 | ,048 | ,380 |
| | Citra Perusahaan | ,341 | ,062 | ,526 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diperoleh koefisien variabel independen kualitas pelayanan (X_1) = 0,193, variabel citra perusahaan (X_2), dan konstanta sebesar 2,930. Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda, maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 2,930 + 0,193X_1 + 0,341X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear tersebut dijabarkan pada keterangan berikut :

- a. Konstanta sebesar 2,930 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki nilai sama dengan 0, maka

kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan bernilai 2,930

- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,193, yang berarti jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan (X1), maka kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,193 dengan anggapan variabel independen yang lain bernilai konsisten.
- c. Nilai koefisien regresi variabel citra perusahaan (X2) sebesar 0,341, berarti jika citra perusahaan (X2) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,341.

2. Uji F

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji F (uji simultan) ini digunakan untuk menguji hipotesis “kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Apabila variabel $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
- b. Apabila variabel $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji F atau uji simultan variabel independen :

Tabel 4. 15

Hasil Uji F variabel Independen

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1017,739 | 2 | 508,870 | 154,783 | ,000 ^b |
| | Residual | 318,901 | 97 | 3,288 | | |
| | Total | 1336,640 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan | | | | | | |

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 154,783 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} ($154,783 > F_{tabel}$ (3,090) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Dengan demikian terima H_{a1} dan tolak H_0 yang artinya “kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”.

3. UJI t

Uji t (secara parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan penarikan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berikut tabel hasil uji signifikan secara parsial :

Tabel 4. 16

Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -2,930 | 1,604 | | -1,827 | ,071 |
| | Kualitas Pelayanan | ,193 | ,048 | ,380 | 3,987 | ,000 |
| | Citra Perusahaan | ,341 | ,062 | ,526 | 5,520 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Dari hasil uji pada tabel menunjukkan t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3,987 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} (3,987) > t_{tabel}(1,984)$ dengan taraf sig $0,000 < 0,05$. Sehingga keputusannya H_{a2} diterima dan H_0 ditolak yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Untuk t_{hitung} variabel X2 (Citra Perusahaan) diperoleh 5,520 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} (5,520) > t_{tabel} (1,984)$ dengan taraf sig $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima dan H_0 ditolak yang berarti citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dengan nilai R^2 dapat diketahui kesesuaian hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam regresi linear. Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Berikut hasil perhitungan R^2 dengan SPSS :

Tabel 4. 17
 Hasil Perhitungan R²

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,873 ^a | ,761 | ,756 | 1,813 |

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai R² sebesar 0,761 atau 76,1%. Hal ini berarti sebesar 76,1% kemampuan model dalam penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan citra perusahaan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya (100%-76,1 = 23,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap setiap variabel yang dibahas pada penelitian ini. Penjelasan mengenai pengujian hipotesis dapat dibahas sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Berdasarkan hasil uji F secara simultan dapat menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 154,783 dengan taraf signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090 dan diperoleh dari dka pembilang = k dan dkb = n-k-1. Sehingga dka = 2 dan dkb = 100-2-1 = 97. Hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan taraf sig. (0,000) < 0,05. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang artinya kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu faktor terciptanya kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan teori dari Tjiptono bahwa kepuasan anggota muncul setelah anggota merasakan puas atau tidak puas pada citra perusahaan dan kualitas pelayanan.¹¹⁷ Sehingga kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra perusahaan di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Mochammad Nuryanto yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,639 > 1,968$, variabel citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,973 > 1,968$. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh sebesar 55,7%.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yang artinya kualitas pelayanan berbanding lurus/searah terhadap keputusan nasabah menabung. Berdasarkan hasil uji t secara parsial diperoleh t_{hitung} 3,987 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} (3,987) > t_{tabel} (1,984)$

¹¹⁷ Fandy Tjiptono, *Brand Management & Strategy* (Yogyakarta: Andi, 2005), 154.

dan nilai signifikan $(0,000) < (0,005)$ sehingga dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_{a2} diterima. Hal ini berarti variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabah dan tentunya pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi yang sangat penting untuk meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena pelayanan yang diterima oleh para nasabah sesuai dengan ketentuan prosedur dan juga pelayanan yang tanggap dan cepat yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Selain itu, nasabah mudah menanggapi informasi yang diterima atau yang dijelaskan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan teori dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman yang menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan yang menentukan kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut yaitu daya tanggap, kehandalan, empati, bukti fisik dan jaminan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.¹¹⁸ Teori ini mendukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sepanjang kelima dimensi SERVQUAL ini dilaksanakan sesuai dengan tuntutan

¹¹⁸ Sinollah & Masruro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Servqual*-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Dialektika* 4, N0. 1 (Februari, 2019), 46.

kualitas untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dalam hal ini nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lira Arlia Meilani yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai $t_{hitung} (4,061) > t_{tabel} (1,984)$ dan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Pegadaian (PERSERO) KC Pasar Kordon Bandung.

3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel citra perusahaan yang bernilai positif yang berarti citra perusahaan berbanding lurus/searah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,520 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (5,520) > t_{tabel} (1,984)$ sehingga dari hasil tersebut menyatakan H_{a3} diterima. Artinya, variabel X_2 (citra perusahaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan memiliki kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan karena citra perusahaan yang dimiliki berupa kualitas produk/jasa yang diberikan, pelayanan yang tersedia, kebijakan dan reputasi, serta kegiatan yang dijalankan sesuai dengan penerapan sistem keluhan dan saran,

sehingga penilaian nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan tetap dipertahankan.

Hasil penelitian ini dikuatkan dengan teori daya tarik dikemukakan oleh Fornell yang menyatakan bahwa daya tarik layanan pemasaran ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan puas dengan suatu produk/jasa, maka daya tarik suatu produk/jasa menunjukkan citra dari perusahaan.¹¹⁹ Teori ini merupakan teori yang mendukung hasil penelitian ini, sehingga perbaikan citra perusahaan harus berorientasi pada daya tarik produk dan jasa yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam hal ini nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriswandi yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai $t_{hitung} (4,925) > t_{tabel} (1,7613)$ dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$ sehingga citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor pos Makassar.

¹¹⁹ Heriswandi, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Makassar," *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar*. 2020.