

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH (STUDI PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH CABANG DARUSSALAM BANDA ACEH)

Bunga Vabiola Ghantynireta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh
170603067@student.ar-raniry.ac.id

Inayatillah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh
inayatillah.djakfar@ar-raniry.ac.id

Evriyenni

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh
evriyenni@ar-raniry.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and trust on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Syariah Darussalam branch, Banda Aceh. This study uses a quantitative approach using multiple regression analysis. The sampling technique in this study was random sampling. Data collection techniques in this study by distributing questionnaires to 100 respondents. The results of this study indicate; (1) the service quality variable has no effect on customer satisfaction, (2) the trust variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) together service quality and trust have an effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah random sampling. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan; (1) Variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, (2) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan (3) Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Badan usaha jasa keuangan (bank) yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan maupun jasa lainnya. Teknologi sistem informasi sebagai faktor pendukung yang amat strategis dalam kegiatan operasional perbankan. Transaksi keuangan melalui perbankan sudah menjadi bagian kebutuhan utama saat ini. Pada mulanya, orang menggunakan jasa perbankan sebatas tiga produk utama bank yaitu: tabungan, deposito dan giro. Namun, perkembangan kebutuhan yang tidak terbatas menuntut perbankan harus menyediakan berbagai macam produk dan layanan dengan berbagai kemudaha,

kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi (Yunita, 2016).

Bank-bank syariah harus tunduk pada dua jenis hukum, yaitu Syariah dan Hukum Positif. Dimana hukum Positif menganut berdasarkan Undang-Undang Nomor. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yaitu undang-undang yang khusus berlaku bagi bank-bank syariah, maka bank syariah juga tunduk dan diatur oleh undang-undang tersebut. Bank syariah tidak dituntut untuk memilik keuntungan saja tetapi Bank syariah harus berlandaskan Al-Quran dan Hadits. Namun terdapat perbedaan filosofi dan sistem operasional antara bank syariah dengan bank konvensional, yaitu adanya internalisasi nilai-nilai dan hukum Islam dalam perbankan syariah (Jahja, 2012).

Penerapan strategi pemasaran pada perusahaan perbankan melibatkan Bank dan nasabah. Keberhasilan manajemen Bank dapat menarik nasabah sehingga mampu memberikan nilai positif. Akan tetapi persaingan dunia perbankan mengharuskan manajemen perbankan harus memperhatikan pelayanan. Dimensi pelayanan dengan kondisi spesifik, yang jelas karena pemenuhan dimensi kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan apabila manajemen perusahaan ingin meningkatkan loyalitas nasabahnya (Syahputra, 2014).

Mutu pelayanan salah satu kunci yang hendak jadi keunggulan energi saing di perbankan dikala ini terdapatnya perbandingan kriteria pemilihan bank oleh nasabah hingga hendak di tuntutan agar senantiasa berusahameningkatkan mutu dalam pelayanan serta melaksanakan inovasi secara terus menerus semangkin tinggi mutu dalam pelayanan terhadap sesuatu bank bisa dipersepsikan hingga meningkatnya kepuasan konsumen terhadap sesuatu bank tersebut. Faktor-faktor yang pengaruhi mutu pelayanan yang dibesarkan parasuraman, menurut Zeithalm serta Berry merupakan *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* serta *emphaty*. (Wijayanto, 2015).

Kepercayaan merupakan kebenaran terhadap suatu yang dipercayai, kejujuran, kebaikan, sebagainya kepada pihak yang dipercayai tentang suatu. Jadi, bisa disimpulkan kalau keyakinan nasabah merupakan anggapan yang dimiliki oleh orang ialah meyakini.

Kepuasan nasabah sebuah persepsi dari nasabah yang jika keinginannya terpenuhi dengan baik atau sesuai kemauannya. Dengan diperoleh hasil yang sangat maksimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan sambil memperhatikan kemampuan nasabah dan juga keluarganya, kepedulian terhadap keluarganya,

kepedulian pada kebutuhan nasabah (Hermasnyah, 2013).

Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh ini dalam tahun 2020 hingga 2021 awal januari terdapat nasabah yang menabung berjumlah 8.347 nasabah dan dengan total simpanan sebanyak 187 Miliar, dan juga yang mempunyai pinjaman berjumlah 347 nasabah dan total pinjaman sebanyak 66 Miliar. (Tabel 1).

Tabel 1
Jumlah Nasabah Tabungan dan Pembiayaan

No	Jenis Nasabah	Total Nasabah	Total Tabungan (Rp)
1	Tabungan	8347	187 Miliar
2	Pembiyaaan	347	66 Miliar
Total		8694	253 Miliar

Sumber: Data diolah (2021)

KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel X dan satu variabel Y diantaranya Variabel X_1 Kualitas Pelayanan dan Variabel X_2 Kepercayaan dan Y Kepuasan Nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima (Guspul, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh (Sahangamu et al., 2015) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya sehingga berdasarkan hal tersebut penlit dapat menyimpulkan bahwa:

H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Kepercayaan didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang

dimanifestasikan ketika pelanggan merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertdindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung. Kepercayaan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk jasa, dan layanan yang dirasakan (Mahendra & Indriyani, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh (Herawati et al., 2011) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian terkait diatas mendukung dengan penelitian ini, berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa:

H_{a2} : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sheila & Kusnilawati, 2012) dan (Panca, 2010) menyatakan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada konsumen menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, dan terdapat pengaruh bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_{a3} : Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini akan menghasilkan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan

bentuknya, data yang di peroleh akan diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Penelitian ini dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.

Populasi adalah sekumpulan kelompok objek, subjek, variabel, konsep, yang menjadi target penelitian. Proses penelitian setiap anggota populasi ini juga dinamakan sensus. Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan setiap anggota populasi yang bersifat representatife. Suatu sampel yang tidak representatife terhadap setiap anggota populasi, berapapun ukuran sampel itu tidak dapat digeneralisasi utuk menjelaskan sifat populasi dimana sampel itu diambil (Morrison, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh yang total berjumlah sebanyak 8694 nasabah tahun 2020 sampai 2021 awal Januari. Menurut Sujarweni (2015:81) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian penulis. Dan menurut Sugiarto (2017:136) sampel ialah sebagian dari anggota populasi yang diambil dari menurut prosedur tertentu serta dapat menarik suatu kesimpulan atas dasar informasi yang telah diperoleh dari sampel tersebut. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel aksidental (*Accidental Sampling*). Jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan berikut didapatkan data hasil penelitian. Responden dari penelitian adalah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian

pertanyaan, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan mengenai variabel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Kuesioner penelitian disebarakan melalui *Goole Forms* kepada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Sampel pada penelitian sebanyak 100 Nasabah. Nasabah yang menjadi responden adalah nasabah yang menggunakan dan juga yang menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah.

Tabel 2
Uji Validitas untuk Variabel X_1

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X1.1	0,827	0,195	0,000	Valid
X1.2	0,652	0,195	0,000	Valid
X1.3	0,751	0,195	0,000	Valid
X1.4	0,720	0,195	0,000	Valid
X1.5	0,788	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari variabel kualitas pelayanan adalah valid dari uji validitas kuesioner. Setelah melalui proses data statistik melalui SPSS versi 25, kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

Tabel 3
Uji Validitas Kuesioner variabel X_2

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X2.1	0,789	0,195	0,000	Valid
X2.2	0,835	0,195	0,000	Valid
X2.3	0,775	0,195	0,000	Valid
X2.4	0,787	0,195	0,000	Valid
X2.5	0,828	0,195	0,000	Valid
X2.6	0,821	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari variabel kepercayaan adalah valid dari uji validitas kuesioner. Setelah melalui proses data statistic melalui SPSS versi 25, kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

Tabel 5
Uji Validitas Kuesioner variabel Y

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
Y1	0,851	0,195	0,000	Valid
Y2	0,835	0,195	0,000	Valid
Y3	0,864	0,195	0,000	Valid

Y4	0,855	0,195	0,000	Valid
Y5	0,685	0,195	0,000	Valid
Y6	0,829	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari variabel Kepuasan Nasabah adalah valid dari uji validitas kuesioner. Setelah melalui proses data statistik melalui SPSS versi 25, kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

Pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 6
Uji Realibilitas Kuesioner

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	5	0,801	Reliabel
2	Kepercayaan (X_2)	6	0,890	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	6	0,902	Reliabel

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat dinyatakan reliabel atau reliabilitas diterima, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,801, variabel Kepercayaan sebesar 0,890, variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,902.

Tabel 7
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,088

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan nilai uji normalitas pada Tabel 7 diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,088 hasil ini lebih besar dibandingkan dengan 0,05 maka data penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 8
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,580	Tidak heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,386	Tidak heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan nilai uji heteroskedastitas pada Tabel 8 diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,580 hasil ini lebih besar dibandingkan dengan 0,05 maka data penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 9
Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(constant)			
Kualitas Pelayanan	0,473	2,114	Tidak Multikolineritas
Kepercayaan	0,473	2,114	Tidak Multikolineritas

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan nilai uji multikolinearitas pada Tabel 9 diketahui bahwa nilai tolerance signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,473, dan kepercayaan 0,473. Nilai VIF pada Kualitas Pelayanan sebesar 2,114 dan Kepercayaan sebesar 2,114. Dapat dikatakan nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1, maka tidak terjadi multikolonieritas. Data yg baik adalah tidak terjadi multikolonieritas.

Tabel 10
Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	0,213	1,824
Kualitas Pelayanan	0,159	0,117
Kepercayaan	0,845	0,097

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 10 persamaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,213 + 0,159 X_1 + 0,845 X_2 + e$$

Keterangan:

1. Nilai kostanta sebesar 0,213 berarti jika variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan memiliki nilai 0 maka Kepuasan Nasabah sebesar 0,213.
2. Nilai koefisien pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,159 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,159 atau 15,9%.
3. Nilai koefisien pada variabel Kepercayaan sebesar 0,845 yang berarti jika variabel Kepercayaan naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan

Kepuasan Nasabah sebesar 0,845 atau 84,5%.

Tabel 11
Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,213	1,824		0,117	0,907
Kualitas Pelayanan	0,159	0,117	0,115	1,363	0,176
Kepercayaan	0,845	0,097	0,732	8,665	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 11, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan melihat uji t dapat diketahui nilai signifikan 0,176 < 0,05 yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya dengan memperhatikan nilai t_{hitung}: 1,363 > t_{tabel}: 1,984 sehingga dapat dikatakan variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat dinyatakan Ha₁ ditolak.
- 2) Variabel Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan melihat uji t dapat diketahui nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya dengan memperhatikan nilai t_{hitung}: 8,665 > t_{tabel}: 1,984 sehingga dapat dikatakan variabel Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat dinyatakan Ha₂ diterima.

Tabel 12
Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	932,097	2	466,049	99,431	0,000 ^b
	Residual	454,653	97	4,687		
	Total	1386,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji f) pada Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 99,431 dan sig sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersamaan mempengaruhi Kepuasan Nasabah, dengan hal ini menunjukkan bawa hipotesis H_{a3} diterima.

Tabel 13
Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,820 ^a	0,672	0,665	2,16498

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2021)

Menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,672 atau 67,2% yang menunjukkan besarnya hubungan atau kolerasi antara variabel independen dengan variabel dependen artinya sebesar 67,2% variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sementara sisanya (100%-67,2%) 32,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hipotesis Pertama: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden dari Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalama Banda Aceh. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil pada uji t sebesar 1,363 dengan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikan 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kuswanto (2009), terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah cabang darussalam banda aceh, yang menyimpulkan

tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dalam bentuk kehandalan dengan kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan 0,869. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Murti, 2013), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (survei pada nasabah PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Timur cabang Pasuruan) yang menyimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam bentuk kehandalan terdapat kepuasan nasabah.

Pembahasan Hipotesis Kedua: Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden dari Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Berdasarkan data dengan melihat uji t dapat diketahui nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya dengan memperhatikan nilai t_{hitung} : 8,665 > t_{tabel} : 1,984 sehingga dapat dikatakan variabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Michael B. Pontoh, Lotje Kawet dan Willem A. Tumbuan (2014) tentang kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI cabang Manado yang menyimpulkan terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan 0,000.

Pembahasan Hipotesis Ketiga: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} bahwa nilai f_{hitung} sebesar 99,431 dan sig

sebesar 0,000. Nilai f_{hitung} sebesar 99,431 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,90 ($f_{hitung} > f_{tabel}$) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersamaan mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

KESIMPULAN

- 1) Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

REFERENSI

- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM UNSIQ*.
- Herawati, Jajuk, & Prayekti. (2011). Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Akmenika UPY*, 8, 1-19.
- Hermasnyah. (2013). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Edisi 2). Kencana Prenada Media Group.
- Jahja, A. S. (2012). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Epistemé: Jurnal Pengembangan Ilmu Keislaman*, 7(2). <https://doi.org/10.21274/epis.2012.7.2.337-360>
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7(1).
- Panca, W. (2010). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus. *Unisnu*, 1-6.
- Sheila, P., & Kusnilawati, N. (2012). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. *USM,s*

- Syahputra, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penginapan*. 4(2), 1–10.
- Wijayanto, K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. 17(2), 8. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.2289>
- Yunita, L. (2016). Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan. *Jurnal Mantik Penusa*, 20(1), 31-37.