

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE (STUDI KASUS PT. BANK SUMUT SYARIAH KCPSy KARYA)

*Factors that Affect Customer Satisfaction with Customer Service (Case Study PT. Bank Syariah
KCPSy Karya)*

Rini Dwi Anjani¹ Alim Murtani²

¹Prodi Ekonomi Syariah, Universitas Potensi Utama

²Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Potensi Utama

E-mail: rinidwianjani9@gmail.com alimmurtani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Reability, Responsive dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut KCPSy Karya. Populasi da lam penelitian ini berjumlah 40 Responden, pemilihan sampel menggunakan teknik Sampling Incidental. Metode pengumpulan data menggunakan Observasi dan Angket. Sedangkan metode pengujian data menggunakan pendekatan kuantitatif, dan analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana. Hasil Uji koefisien korelasi diperoleh nilai r_{xy} sebesar 0,360 berarti Pelayanan Customer Service tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut KCP sy Karya. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut KCPSy Karya menggunakan uji determinasi (R^2). Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 11,673 + 0,104 \text{ Reability} + 0,212 \text{ Responsive} + 0,115 \text{ Assurance}$, dimana Pelayanan Customer Service tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Reability, Responsive dan Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut KCP sy Karya . Secara parsial Reability, Responsive dan Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut KCP sy Karya.

Kata Kunci: *Pelayanan Customer Service dan Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

This reseach aims to analyze and determine the effect of Reability, Responsive, and Assurance on Customer Satisfaction at PT. Bank Sumut KCPSy Karya. The population used in this research as many 40 respondents, with the selection of samples using Sampling Incidental. The test of data method using Observation and questionnaires. While the data testing method uses a quantitative approach, and the analysis used in simple linear regression. Correlatin coefficient test result obtained r_{xy} value of 0,360 means that customer service has no effect on customer statisfaction at PT. Bank Sumut KCP sy Karya. And to find out much influence customer satisfaction at PT. Bank Sumut KCPSy Karya uses the test of determination (R^2). The simpel linear regression test result obtained by the equation $Y = 11,673 + 0,104 \text{ Reability} + 0,212 \text{ Responsive} + 0,115 \text{ Assurance}$, where customer service have no significant effect on customer satisfaction. Based on the results of the test data, simutaneously, Reability, Responsive and Assurance have no significant effect on Customer satisfaction. Partially, reability, responsive and Assurance have no significant effect on Customer Satisfaction at PT. Bank Sumut KCP sy Karya.

Keywords : *Customer Service and Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Ditandai dengan banyak berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan banyaknya konvensional yang membuka kantor KCP syariah. Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, khususnya pelayanan *customer service* hal itu dilakukan agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* yaitu *reability*, *responsive*, dan *assurance*. Adapun yang dimaksud dengan *reability* adalah kemampuan *customer service* untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, selain *reability* faktor *responsive* juga mempengaruhi puas atau tidaknya nasabah terhadap pelayanan *customer service*, *responsive* merupakan kemampuan *customer service* untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Reability (kehandalan) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan, Hubungan *reability* dengan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif. Semakin baik persepsi nasabah terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Dengan sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap kehandalan buruk maka kepuasan nasabah juga akan semakin rendah. *Responsive* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dengan dipastikan akan berubah dari waktu ke waktu, *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara cepat dan tepat dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap perusahaan. Hubungan jaminan dengan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Customer service ibarat wajah terdepan disebuah bank, dimana *customer service* ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan. Seorang *customer service* harus tanggap akan setiap keluhan, pengaduan dan masalah yang dihadapi terhadap nasabah, selain itu juga harus memperhatikan dalam kecepatan, ketepatan, serta pemberian informasi yang lengkap dan akurat. Sehingga *customer service* memegang peranan penting sebagai ujung tombak dalam menghadapi nasabah dan *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Dari latar belakang yang diuraikan di atas, membuat penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif. Deskriptif yakni penelitian yang mengumpulkan data mengenai Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syariah KCPSy Karya. Waktu penelitian mulai dari bulan April sampai Bulan september 2020. Lokasi penelitian di PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Karya Alamat KCP: Jl. Karya No.79 Kec.Medan Barat, Kota Medan.

2.2. Populasi Dan Sample

Sample adalah sebagian, atau himpunan bagian, dari suatu populasi, populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukan pengajian terhadap seluruh data tersebut Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang datang ke *customer service* PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Karya yang dalam penelitian ini diambil secara acak sebanyak 40 nasabah Cara pengambilan sampel dengan *sampling incidental* dimana semua nasabah yang datang ke *customer service* PT Bank Sumut Syariah KCPSy Karya dalam kurun waktu satu minggu. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang datang ke *customer service* PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Karya yang dalam penelitian ini diambil secara acak sebanyak 40 nasabah. Dalam penelitian ini ada dua variabel, yaitu: Variabel Y, yaitu dimana variabel Y adalah Kepuasan nasabah,

sedangkan Variabel X, yaitu dimana terdiri dari 3 variabel, antara lain (X1), reability, (X2), responsive, (X3), Assurance

2.3 Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Obvervasi (*obvervation*) dan Angket (*kuesioner*). Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah koesioner layak atau tidak digunakan sebagai instrument penelitian. Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidtan atau kesahihan suatu instrument penelitian. Uji Reabilitas menurut kamus besar Bahasa Indonesia memiliki arti prihal sesuatu yang bersifat reliabel (bersifat andal); ketelitian dan ketepatan tektik pengukuran, dan keterandalan, menurut Sugiharto dan situnjak menyatakan bahwa reabilitas menunjuk pada suatu pengertin bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan, Untuk menguji keandalan koesioner dapat menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Jika hasil perhitungan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* minimal 0,6 berarti instrument yang digunakan adalah reliabel.

2.4 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Proses pengujian asumsi klasik dilakukan Bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dengan pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Ada beberapa uji dalam uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

2.5 Analisis data

Analisis data berasal dari hasil pengumpulan data, analisis data disebut juga pengelolaan data dan penafsiran data, dan rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verivikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah uji statistik meliputi :

- Uji persial, Uji persial ini dilakukan untuk menguji apakah variable bebas yaitu costumer service (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- Uji f atau disebut juga dengan uji ANOVA merupakan analysist of variance kegunaan uji f hampir sama dengan Uji t yaitu untuk menganalisis ada atau tidaknya perbedaan rata – rata atau nilai tengah suatu data. Namu perbedaannya hanya pada kelompok data nya. Dimana dalam uji f kelompok data yang diuji dapat lebih 2 kelompok.
- Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui besarnya presentase kontribusi variable indenpenden (x) terhadap variable dependen (y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat dilihat bahwa deskripsi karakteristik responden bertujuan untuk menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam sebuah penelitian. Berikut ini adalah deskripsi karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan lama menjadi Nasabah.

Tabel 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - Laki	21	52.5	52.5	52.5
Valid Perempuan	19	47.5	47.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Tabel 2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 40 Tahun	6	15.0	15.0
	20-30 Tahun	18	45.0	60.0
	31-40 Tahun	16	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

Tabel 3. Identitas Responden Berdasarkan Lama Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	3	7.5	7.5
	> 3 Tahun	11	27.5	35.0
	1-3 Tahun	26	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

- a. Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan dalam meneliti, yaitu kuesioner. Uji validitas terlebih dahulu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden. Dari hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS 21 *for windows*, maka diperoleh hasil uji validitas dengan melihat perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} , dengan nilai taraf signifikan $\alpha = 0,05$ untuk 40 responden r_{tabel} sebesar 0.3120 adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pelayanan Customer Service (X)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	Status
Item X1_1	0,659	0,3120	Valid
Item X1_2	0,685	0,3120	Valid
Item X1_3	0,764	0,3120	Valid
Item X1_4	0,806	0,3120	Valid
Item X1_5	0,533	0,3120	Valid
Item X2_1	0,833	0,3120	Valid
Item X2_2	0,670	0,3120	Valid
Item X2_3	0,607	0,3120	Valid
Item X2_4	0,674	0,3120	Valid
Item X2_5	0,648	0,3120	Valid
Item X3_1	0,759	0,3120	Valid
Item X3_2	0,580	0,3120	Valid
Item X3_3	0,714	0,3120	Valid
Item X3_4	0,736	0,3120	Valid
Item X3_5	0,597	0,3120	Valid

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada item X2_1 sebesar 0,833 dimana r_{hitung} 0,833 > r_{tabel} 0,3120 dan nilai terendah pada item X1_5 sebesar 0,533 dimana r_{hitung} 0,533 > r_{tabel} 0,3120. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian instrumen Pelayanan Customer Service berupa kuesioner adalah Valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel} (5%)	Status
Item Y_1	0,605	0,3120	Valid
Item Y_2	0,678	0,3120	Valid

Item Y_3	0,317	0,3120	Valid
Item Y_4	0,834	0,3120	Valid
Item Y_5	0,592	0,3120	Valid

Dari tabel menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada item Y_4 sebesar 0,834 dimana $r_{hitung} 0,834 > r_{tabel} 0,1320$ dan nilai terendah pada item Y_3 sebesar 0,317 dimana $r_{hitung} 0,317 > r_{tabel} 0,1320$. Dengan demikian disimpulkan bahwa penelitian instrumen Kepuasan Nasabah berupa Kuesioner adalah Valid.

- b. Uji Reliabilitas, Uji Reabilitas adalah instrumen yang digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya adalah mengukur reabilitas dari butir pertanyaan. Untuk menguji keandalan koesioner dapat menggunakan koefisien *Cronbach pha*. Jika hasil perhitungan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* minimal 0,6 berarti instrument yang digunakan adalah reliabel.

Tabel 6. Hasil uji reabilitas X1
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

Dari tabel dapat dilihat bahwa hasil perhitungan Uji Reabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel independen Pelayanan Customer Service pada variabel reability adalah 0,723 lebih besar dari 0,60 (batas Reabilitas), maka dinyatakan instrumen tersebut Reliabel.

Tabel 7. Hasil uji Responsive X2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

Dari tabel dapat dilihat bahwa hasil perhitungan Uji Reabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel independen Pelayanan *Customer Service* pada variabel *Responsive* adalah 0,719 lebih besar dari 0,60 (batas Reabilitas), maka dinyatakan instrumen tersebut Reliabel.

Tabel 8. Hasil uji Assurance X3
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	5

Dari tabel dapat dilihat bahwa hasil perhitungan Uji Reabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel independen Pelayanan Customer Service pada variabel *Assurance* adalah 0,791 lebih besar dari 0,60 (batas Reabilitas), maka dinyatakan instrumen tersebut Reliabel.

Tabel 9. *Cronbach's Alpha* Variabel *Dependent* Kepuasan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

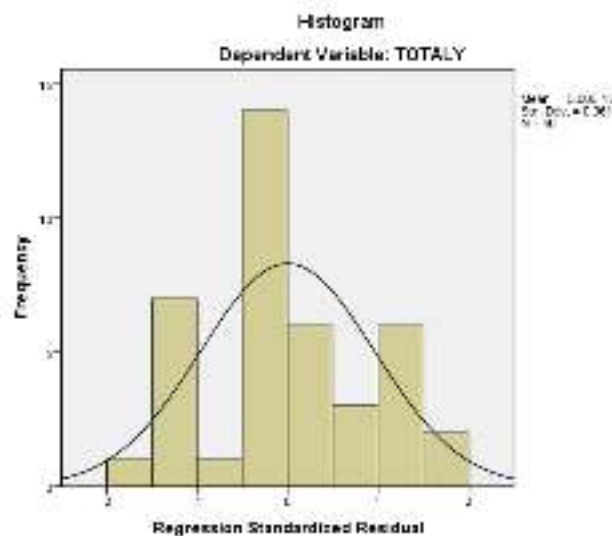
Cronbach's Alpha	N of Items
.602	5

Dari tabel dapat dilihat bahwa hasil perhitungan Uji Reabilitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* pada variabel independen Kepuasan nasabah adalah 0,602 lebih besar dari 0,60 (batas Reabilitas), maka dinyatakan instrumen tersebut Reliabel.

Uji Asumsi Klasik

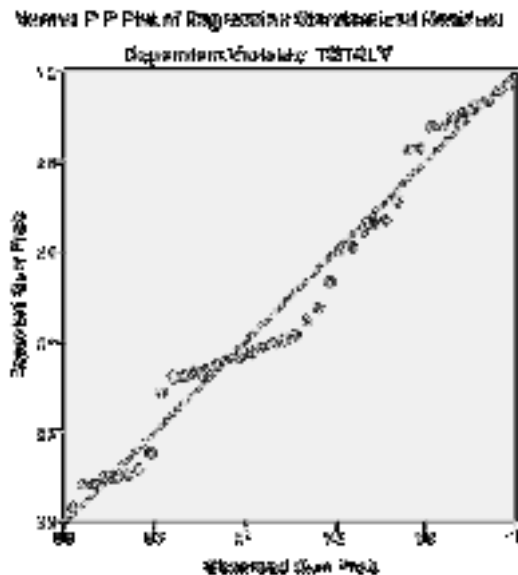
Uji Asumsi klasik merupakan suatu persyaratan analisis berganda, dalam uji asumsi klasik ini terdapat beberapa bagian yaitu Uji Normalitas, Uji Multiolonieritas, Uji Heteroskedastisitas.

- a. Uji normalitas, pengujian ini digunakan mengetahui apakah variabel dependen ataupun independen terdistribusi normal atau tidak. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan analisis grafik histogram dilihat pada gambar.



Gambar 1. Grafik Histogram

Terlihat bahwa kurva grafik histogram terlihat sangat jelas bahwa gambar histogram diatas memiliki bentuk seperti lonceng tegak condong kekiri atau ke kanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal. Metode lain yaitu dengan melihat grafik normal *profitability plot*.



Gambar 2. Uji Normal Profitability plot

Berdasarkan Gambar Normal *probability plot* dapat dilihat bahwa titik – titik yang saling menyatu mengikuti garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Pada penelitian ini Uji normalitas dapat dilakukan dengan dengan uji *Kolmogorov Smirnov Test*. Penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika nilai signifikansi dibawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal berarti data tersebut tidak normal. Namun, jika nilai signifikansi diatas 0,05 maka data yang akan diuji berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dengan analisis statistik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Hasil pengujian *Kolmogorov-Smirnov* (K-S)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.03344032
	Absolute	.116
Most Extreme Differences	Positive	.116
	Negative	-.090
	Kolmogorov-Smirnov Z	.731
Asymp. Sig. (2-tailed)		.659

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan pada tabel dapat diketahui nilai *kolmogorov – Smirnov Z* yang diperoleh sebesar 0,731 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.659 Nilai signifikan yang diperoleh dalam penelitian ini lebih besar dari 0,05 maka pola terdistribusi normal sehingga model regresi yang digunakan sudah memenuhi asumsi normalitas.

- b. Uji Multikolinearitas, Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang sempurna antar variabel bebas dalam model regresi. Gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* menunjukkan tidak ada variabel yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen yang nilai lebih dari 90%.

Tabel 11. Hasil pengujian Multikolinearitas
Coefficients^a

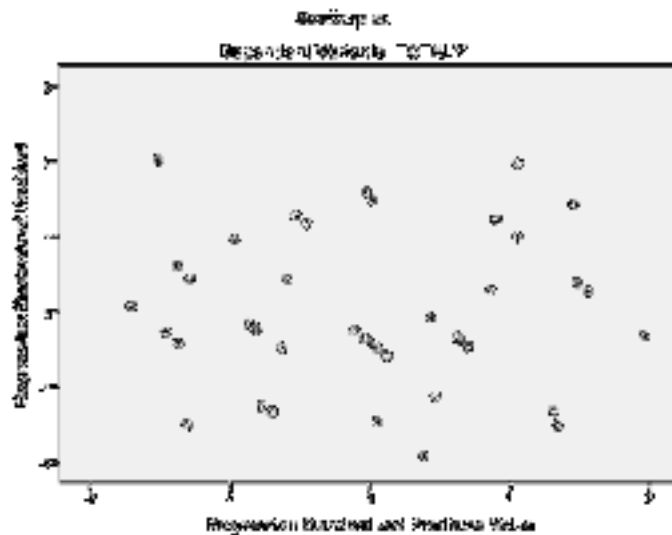
Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Reability	,929	1,076	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Responsive	,947	1,057	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Assurance	,981	1,019	Tidak Terjadi Multikolinearitas

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data olah IBM SPSS 21

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa variabel Promosi dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai *Tolerance* > 0,10 dan mempunyai *VIF* < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reability*, *Responsive* dan *Assurance* tidak terjadi Multikolinieritas diantara variabel bebas dalam penelitian ini

- c. Uji Heteroskedastisitas, Uji Heteroskedastisitas merupakan asumsi dalam regresi dimana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika terdapat perbedaan varians maka dijumpai gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan melihat Grafik scatterplot dan uji glejser. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan analisis grafik dapat pada Gambar sebagai berikut:

Gambar 3. *Grafik Scatterplot*

Berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa titik titik menyebar dan tidak bertumpu pada suatu tempat sehingga membentuk suatu pola tertentu, serta tersebar baik secara baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan. Uji heteroskedastisitas dengan Glejser dilakukan dengan menggunakan spss versi 21 dengan menggunakan spss ini untuk menafsirkan hasil analisis yang perlu dilihat adalah angka koefisien antara variabel bebas dengan absolute residu dan signifikannya. Jika nilai signifikan tersebut lebih besar atau sama dengan 0,05 maka asumsi homosedastisitas terpenuhi, akan tetapi nilai signifikan tersebut kurang dari 0,05 maka asumsi homosedastisitas tidak terpenuhi¹

Analisis statistik yang digunakan untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah *Uji Glejser* yang dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil pengujian Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	t	Sig.	Keterangan
1 (Constant)	-,573	,570	
Reability	-,006	,995	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Responsive	,894	,377	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Assurance	,781	,440	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

a. Dependent Variable: ABS

Berdasarkan Tabel dapat dilihat bahwa variabel Reability dengan signifikan 0,995 memiliki hubungan lebih besar dari 0,05, Variabel Responsive dengan signifikan 0,377 memiliki hubungan lebih besar dari 0,05 dan Variabel Assurance dengan signifikan 0,440 memiliki hubungan lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Reability, Responsive dan Assurance tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji t (Parsial), Uji t atau uji perbedaan dua sampel adalah uji statistik untuk membandingkan rata – rata dua sampel yang berbeda. Uji ini didasarkan pada upaya membandingkan rata – rata

¹ Imam. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013) hal. 139

dua skor, selanjutnya perbedaan rata – rata dua skor tersebut dianalisis kekuatannya untuk membuat kesimpulan pada populasi.

Tabel 13. Hasil Uji t (parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.194	3.726		-1.125	.268
1 Reability	.615	.083	.737	7.409	.000
Responsive	.353	.122	.284	2.881	.007
Assurance	.250	.082	.294	3.034	.004

a. Dependent Variable: TOTALY

Berdasarkan tabel dapat dilihat dinilai $df(n-k-1)=36$, dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen (40-3-1) sehingga dapat diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,028. Dari hasil pengujian parsial (Uji-t) pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel reability, variabel responsive, dan variabel assurance adalah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji f (Simultan, Uji simultan digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen / bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama - sama terhadap variabel dependen/ terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} dapat dicari sebagai berikut:

Tabel 14. Tabel Uji f (simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.123	3	28.041	24.236	.000 ^b
	Residual	41.652	36	1.157		
	Total	125.775	39			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), assurance, responsive, reability

Berdasarkan hasil uji simultan dari tabel diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 24,236 > F_{tabel} sebesar 2,86 dan pada uji f didapatkan taraf signifikansi sebesar 0,000, nilai signifikansi < 0,05 maka hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Determinan (R^2), Uji determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.641	1.076

a. Predictors: (Constant), Reability, Responsive, Assurance

Berdasarkan hasil pengujian R Square dari Tabel, maka dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,641. Hal ini berarti seluruh variabel bebas mempunyai kontribusi secara bersama – sama sebesar 64% terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 36% dijelaskan oleh faktor – faktor lain luar dari penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang disajikan peneliti pada bagian-bagian sebelumnya, maka pada penelitian ini, peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Secara simultan Reability, Responsive dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Nasabah PT. Bank Sumut KCP sy Karya.
2. Secara parsial Reability, Responsive dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Nasabah PT. Bank Sumut KCP sy Karya.
3. Dari hasil perhitungan Uji determinan diketahui bahwa kontribusi persentase terhadap Kepuasan Nasabah sebesar atau 64%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel Pelayanan Customer Service sebesar 64% , sedangkan sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

5. SARAN

Untuk perusahaan, agar tetap menjaga dan memperhatikan kepuasan nasabah karna jika tidak menjaga dan memperhatikan dapat menyebabkan menurunnya produktifitas kerja Pelayanan Nasabah dan target yang ditentukan tidak akan terpenuhi karna Nasabah sudah mengalami kesulitan dalam Pelayanan dan semakin rendah pula komitmen untuk menjadi Nasabah diperusahaan tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menyediakan sarana untuk menimba ilmu sehingga penulis mendapatkan pengalaman serta pengajaran guna dapat menyelesaikan penelitian dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- [2] Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- [3] Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- [4] Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- [5] Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- [6] Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.
- [7] Amijaya, G. R., & Rahardjo, S. T. (2010). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan FE UNDIP).

- [8] Hutagalung, M. A. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Bank Syari'ah. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 228-239.
- [9] Murtani, A. (2019). Sosialisasi Gerakan Menabung. *Sindimas*, 1(1), 279-283.
- [10] Murtani, A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karyawan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 177-188.