

## Effect of Quality of Service to Customer Satisfaction (Case Study Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung)

<sup>1</sup>Faza Nadhira Luthfia, <sup>2</sup>Dudung Abdurrahman, <sup>3</sup>Ifa Hanifia Senjiati  
<sup>1,2,3</sup>Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Ranggagading No. 8 Bandung 40116  
email : nadhira.faza@yahoo.com

**Abstract.** Quality of Service is the standard of service applied by Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung with the aim to provide services to customers in accordance with customer expectations as a service user. Good service and quality must be given Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung to attract service users and maintain service users. But the facts found in the field after pre-survey that the number of funding customers during the last 6 months decreased by 37,9 % plus some problems regarding the quality of employee performance in accordance with 6 indicators of service quality. The purpose of this study is to know the implementation of service quality and customer satisfaction, to know the level of service quality and customer satisfaction in Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung, and to determine the effect of service quality to customer satisfaction Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung. The method used in this research is descriptive verification. Technique of collecting data which done is kusioner and interview. Data analysis is done quantitatively with simple linear regression method, to know how big influence of service quality to customer satisfaction of Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung. Based on the results of the research shows that: The implementation of service quality implemented by Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung from each indicator on service quality variables obtained result of 2,981 (17,888 / 6) seen from the whole calculation of the average value of the six dimensions can be categorized well. Level of service quality at Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung obtained the final result of 6759 from the total score of 2250-9000. This means that the quality of services provided by Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung considered good. Furthermore, customer satisfaction level of Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung obtained the final result of 1338 from the continuum line 450-1800. Where the value of customer satisfaction on the quality of service in PDSB considered satisfied. The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction in Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung (*R Square*) is 0,502 or 50,2%. This figure means the variable of customer satisfaction of Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung influenced by Service Quality variable equal to 50,2% while the rest 49,8% influenced by other cause factor coming from outside research. With value  $t$  arithmetic (9,418 >  $t$  table 1,987). Test results also showed the quality of service significantly influence customer satisfaction Panin Dubai Sharia Main Branch Office Bandung.

**Keywords:** Service Quality (CARTER Method), Customer Satisfaction, Syari'ah Banking

**Abstrak.** Kualitas Pelayanan adalah standar pelayanan yang diterapkan oleh Panin Dubai Syariah Bank KCU Bandung dengan tujuan untuk memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan harapan nasabah sebagai pengguna jasa. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan Panin Dubai Syariah Bank KCU Bandung guna menarik pengguna jasa maupun memperahankan pengguna jasa. Namun fakta yang ditemukan di lapangan setelah melakukan pra-survey bahwa jumlah nasabah funding selama 6 bulan terakhir mengalami penurunan sebesar 37,9% ditambah dengan beberapa masalah mengenai kualitas kinerja karyawan sesuai dengan 6 indikator kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kusioner dan wawancara. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Panin Dubai Syariah Bank KCU Bandung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dari setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil sebesar 2,981 (17,888/6) dilihat dari seluruh kalkulasi nilai rata-rata keenam dimensi dapat dikategorikan baik. Tingkat kualitas pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung diperoleh hasil akhir sebesar 6759 dari total skor 2250-9000. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dinilai sudah baik. Selanjutnya tingkat kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung diperoleh hasil akhir sebesar 1338 dari garis kontinum 450-1800. Dimana nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di

PDSB dinilai sudah Puas. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung ( $R^2$  Square) adalah 0,502 atau sebesar 50,2%. Angka tersebut mempunyai arti variabel kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 50,2% sedangkan sisanya 49,8% dipengaruhi faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar penelitian. Dengan nilai  $t$  hitung ( $9,418 > t$  tabel 1,987). Hasil uji juga menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Metode CARTER), Kepuasan Nasabah, Perbankan Syari'ah**

## A. Pendahuluan

KCU Bandung sehingga menurunnya target pencapaian yang diperoleh Panin Pada jasa perbankan di dalam menjalankan aktivitasnya kinerja yang baik dari seorang karyawan sangat diperlukan terutama dalam hal pelayanan terhadap nasabah. Kunci sukses sering terletak pada peningkatan pelayanan dan mutu.<sup>1</sup> Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Namun kenyataannya terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal mengenai keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak terbatas.

PT. Panin Dubai Syariah salah satu lembaga keuangan syariah yang mulai merintis menjadi lembaga keuangan berbasis syariah, karena melihat minat masyarakat di Indonesia yang tertarik dengan lembaga keuangan dengan prinsip Islam. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, Panin Dubai Syariah Bank mengedepankan pelayanan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. Dilihat dari beberapa fenomena mengenai keadaan dilapangan namun masih ada fakta yang tidak sesuai dengan teori, terdapat fenomena salah satunya yaitu karyawan yang belum terlalu paham produk syariah dan karyawan tidak menjelaskan secara detail mengenai ketentuan bagi hasil yang akan diperoleh nasabah hanya penjelasan berupa akadnya saja (*compliance*), sedikitnya jumlah fasilitas ATM yang hanya tersedia di kantor sehingga menyulitkan nasabah untuk bertransaksi (*reliability*) dan Kurang perhatian yang bersifat individual antara Bank dengan nasabah sehingga banyaknya nasabah yang tidak aktif dalam melakukan transaksi di Panin Dubai Syariah KCU Bandung karena apabila terjadi komunikasi/maintenance secara berkala.

Fakta tersebut diperkuat setelah melakukan wawancara bahwa jumlah nasabah *funding* Panin Dubai Syariah KCU Bandung dari bulan januari-juli 2017 tidak memenuhi target yang telah ditentukan bank terjadi yaitu penurunan sebesar 37,9%.

---

<sup>1</sup>Ancella Anitawati Hermawan (pen.), *MANAJEMEN PEMASARAN: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta, 1995, hlm.59.

**Tabel 1.** Jumlah Nasabah Seluruh *Funding* di Panin Dubai Syariah KCU Bandung Hingga Periode Januari-Juli Tahun 2017

Produk	Jumlah Nasabah
Tabungan Wadiah Haji	415
Tabungan Wadiah Umroh	2
Tabungan Simpel iB	25
Tabungan Flexible iB	42
Tabungan Wadiah Pas iB	5
Tabungan Haji Mitra	482

Sumber : Panin Dubai Syariah KCU Bandung (data diolah)<sup>2</sup>

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dari permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Panin Dubai Syariah Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung.

## B. Landasan Teori

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Definisi kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Parasuraman<sup>3</sup>, sebagaimana dikutip oleh Thomas Stefanus Kaihatu, mengatakan bahwa, memberikan batasan tentang pengertian: kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan.

Menurut *Othman dan Owen*<sup>4</sup> mengatakan bahwa sejalan berkembangnya jasa keuangan syariah kualitas pelayanan ditambahi dengan dimensi baru sebagai bentuk penyesuaian dengan perusahaan yang akan dijadikan objek penelitian. Menurutnya hal tersebut dilakukan karena adanya perbedaan budaya, agama, adat, dan sebagainya. Dimensi itu memasukkan item-item seperti konsistensi terhadap hukum dan prinsip Islam, tidak adanya bunga tabungan dan bunga pinjaman, serta ketersediaan produk-produk dan servis Islami. Yang kemudian metode yang dikembangkan tersebut dikenal dengan Metode CARTER: *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability*

<sup>2</sup> Data Nasabah PT. Panin Dubai Syariah KCU Bandung Tahun 2017, Diolah pada tanggal 07 Juli 2017

<sup>3</sup> Thomas Stefanus Kaihatu, "Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjangan Surabaya", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 1, Maret 2008, hlm. 69.

<sup>4</sup> Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)", International Journal of Islamic Financial Service, Vol. 3, No. 4.

(kehandalan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap).<sup>5</sup>

### **Kepuasan Nasabah**

Definisi kepuasan nasabah adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Selain Dimensi Kualitas Pelayanan, adapun metode pengukuran kepuasan Nasabah yang digunakan oleh Kotler diantaranya:<sup>6</sup>

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. Analisa Nasabah yang Hilang

### **C. Hasil Penelitian**

#### **Pengujian Kuisisioner dan Gambaran Umum Responden**

##### **Hasil Uji Validitas**

Hasil pengujian validitas untuk variabel X. Pada tingkat signifikan 5%, dapat diketahui bahwa 25 item pertanyaan yang ada pada variabel kualitas pelayanan tersebut nilainya lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sebesar 0,207 ( $dk = 90-2= 88$ ,  $\alpha = 5\%$ ) atau dengan kata lain semua item pertanyaan bertanda positif atau berarti seluruh pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan telah valid.

Hasil pengujian validitas untuk variabel Y. Pada tingkat signifikan 5%, dapat diketahui bahwa 5 item pertanyaan yang ada pada variabel kualitas pelayanan tersebut nilainya lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sebesar 0,207 ( $dk = 90-2= 88$ ,  $\alpha = 5\%$ ) atau dengan kata lain semua item pertanyaan bertanda positif atau berarti seluruh pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah telah valid.

##### **Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrumen dilihat dari *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $>$  r tabel, dimana suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan koefisien determinasi tersebut menunjukkan variabel kualitas pelayanan sebanyak 25 item maka di peroleh nilai reliability sebesar 0,924 atau 92,4%, maka data tersebut reliabel karena hasil *Cronbach Alpha*  $0,924 > 0,60$ , yang artinya keandalan atau kekuatan kuisisioner variabel kualitas pelayanan sangat bagus sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Berdasarkan koefisien determinasi tersebut menunjukkan variabel kepuasan nasabah sebanyak 5 item maka diperoleh nilai reliability sebesar 0,770 atau 77,%, maka data tersebut reliabel karena hasil *Cronbach Alpha*  $0,770 > 0,60$ , yang artinya keandalan

<sup>5</sup>Scheuing, Eberhand E. And William F. Christopher, *The Service Quality Handbook*, AMACOM, New York, 1993.

<sup>6</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, PT. Prehallindo, Jakarta, 2001, hlm. 68.

atau kekuatan kuesioner variabel kepuasan nasabah sangat bagus sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### Gambaran Umum

Sampel penelitian pengukuran kualitas pelayanan Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah sebanyak 90 orang. Penulis melakukan penelitian menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner yang disebarakan kepada 90 orang nasabah *funding* di Bank Pani Dubai Syariah KCU Bandung. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing nasabah, yaitu:

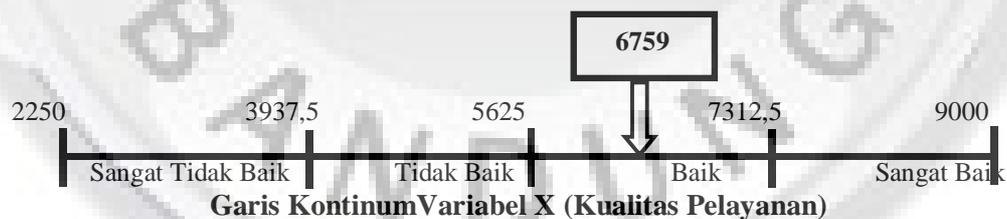
Jenis Kelamin = Wanita : 51 orang, Pria : 39 orang.  
 Usia = <20 thn: 6 orang , 20-29 thn: 34 orang, 30-39 thn: 20 orang, 40-49 thn: 22 orang, >50 thn: 8 orang.  
 Pendidikan = SD: 12 orang, SMP: 16 orang, SMA: 21 orang, Diploma: 4 orang, S1 : 35 orang, Lainnya: 2 orang.  
 Penghasilan = < 2.000.000: 30 orang, 2.000.000-3.000.000: 24 orang, 3.001.000-5.000.000: 17 orang, 5.001.000-7.000.000: 15 orang, > 7.000.000: 4 orang.

### Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung

Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dari setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil sebesar 2,981 (17,888/6) dilihat dari seluruh kalkulasi nilai rata-rata keenam dimensi dengan kategori baik, yaitu hasil dari kepatuhan sebesar 3,003, jaminan sebesar 3,005, kehandalan sebesar 2,670, bukti langsung sebesar 2,986, empati sebesar 3,068, dan daya tanggap sebesar 3,156. Dengan demikian pelaksanaan kualitas pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung sudah diterapkan dengan baik.

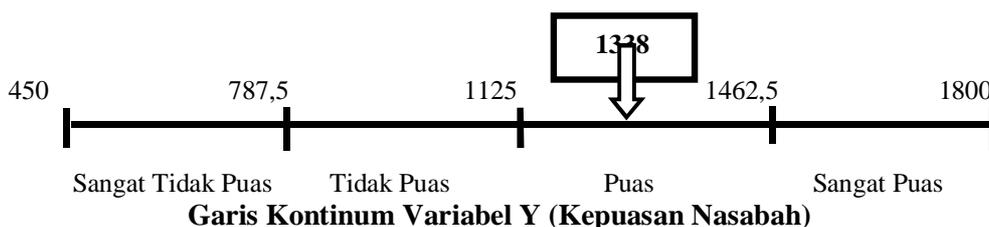
### Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung

#### Tingkat Kualitas Pelayanan pada Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung



Dari seluruh total indikator Variabel X (kualitas pelayanan) yang terdiri dari 25 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 6759 dari garis kontinum 2250-9000 ini artinya secara umum tingkat kualitas Pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dinilai baik oleh nasabah.

#### Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung



Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total Variabel Y (kepuasan nasabah) yang terdiri dari 5 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 1338 dari garis kontinum 450-1800. Dimana nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank syariah dinilai sudah Puas.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung**

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dicari dengan melakukan pengujian menggunakan Uji T. Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian data dengan bantuan software SPSS versi 21 yaitu sebagai berikut.

Untuk melakukan analisis uji T antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, dapat dilakukan tahap-tahap sebagai berikut :

#### **a. Merumuskan Hipotesis**

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **b. Menentukan Tingkat Signifikansi**

Signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu  $\alpha = 5\%$  (0,05).

#### **c. Analisis Regresi Linear**

Guna menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) digunakan analisis regresi linier sederhana, diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 2. Koefisien Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.876	1.440		.608	.545
	Kualitas Pelayanan	.173	.018	.708	9.418	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer hasil SPSS 21 diolah 2017

Maka diperoleh model regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,876 + 0,173 X$$

Artinya, jika Kualitas Pelayanan tidak ada (nol), maka kepuasan nasabah akan bernilai 0,876 satuan. Tapi jika Kualitas Pelayanan ditambah sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,173. Tanda positif pada persamaan diatas menunjukkan bahwa pengaruh diantara variabel tersebut.

#### **Analisis Koefisien Determinasi**

Besarnya peranan variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Nasabah dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi (KD).

**Tabel 3.** Hasil Korelasi Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.502	.496	2.34213

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer hasil SPSS 21 diolah 2017

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui koefisien korelasi Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung (Y) sebesar  $r = 0,708$ , hubungan tersebut kuat antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung (Y). Jika diinterpretasikan menurut kriteria. Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat dan lemahnya hubungan kedua variabel karena korelasi berkisar  $> 50$  (0,50-0,75) dan arahnya positif berarti apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung akan meningkat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah searah.

Koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,502 atau sebesar 50,2% diperoleh dari hasil ( $r^2 \times 100\% = 0,708^2 \times 100\% = 50,2\%$ ). Angka tersebut mempunyai arti variabel kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 50,2% sedangkan sisanya 49,8% dipengaruhi faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar penelitian.

**Pengujian Signifikansi****Tabel 4.** Uji t hitung Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.876	1.440		.608	.545
	Kualitas Pelayanan	.173	.018	.708	9.418	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer hasil SPSS 21 diolah 2017

T tabel = 1,987

Jika Sign < 0,05, maka Ho ditolak

Jika Sign > 0,05, maka Ho diterima

Dari tabel 4, diketahui nilai signifikansi variabel *Total Quality Management* yaitu sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka Ho ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung.

Jika t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> diterima

Jika t hitung > t tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak

Dari hasil tersebut dapat dilihat dari tabel output di atas ternyata t hitung adalah 9,418, sedangkan t tabel untuk taraf nyata sebesar 5% dan derajat bebas ( $n-2$ ) = 88,

maka diperoleh  $t_{(0,05, 88)} = 1,987$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat bahwa  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel 9,418 ( $>1,987$ ),

Sehingga disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah studi kasus Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dari setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil sebesar 2,981 (17,888/6) dilihat dari seluruh kalkulasi nilai rata-rata keenam dimensi dengan kategori baik, yaitu hasil dari kepatuhan sebesar 3,003, jaminan sebesar 3,005, kehandalan sebesar 2,670, bukti langsung sebesar 2,986, empati sebesar 3,068, dan daya tanggap sebesar 3,156. Dengan demikian pelaksanaan kualitas pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung sudah diterapkan dengan baik.
2. Tingkat kualitas pelayanan di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung diperoleh hasil akhir sebesar 6759 dari total skor 2250-9000. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dinilai sudah baik. Selanjutnya tingkat kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung diperoleh hasil akhir sebesar 1338 dari garis kontinum 450-1800. Dimana nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank syariah dinilai sudah Puas.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung (R Square) adalah 0,502 atau sebesar 50,2%. Angka tersebut mempunyai arti variabel kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 50,2% sedangkan sisanya 49,8% dipengaruhi faktor penyebab lainnya yang berasal dari luar penelitian. Dengan nilai  $t$  hitung ( $9,418 > t$  tabel 1,987). Hasil uji juga menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Dubai Syariah KCU Bandung.

#### Daftar Pustaka

##### Buku

- Ancella Anitawati Hermawan (pen.), MANAJEMEN PEMASARAN: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta, 1995.
- Thomas Stefanus Kaihatu, "Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjangan Surabaya", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 1, Maret 2008.
- Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)", International Journal of Islamic Financial Service, Vol. 3, No. 4.
- Scheuing, Eberhand E. And William F. Christopher, The Service Quality Handbook, AMACOM, New York, 1993.
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, PT. Prehallindo, Jakarta, 2001