

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang

Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq^{1*}, Nofiauwaty², Hera Febria Mavilinda³

¹ Universitas Sriwijaya; daffadhiyaulhaq63@gmail.com

² Universitas Sriwijaya; nofiawaty@unsri.ac.id

³ Universitas Sriwijaya; herafebria@fe.unsri.ac.id

* Korespondensi

Kata Kunci	Abstrak
Kepuasan Nasabah; Kualitas Pelayanan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16. Teknik analisis menggunakan uji T, uji F dan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Variabel Tangible merupakan variabel yang paling dominan di Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Keywords

Service Quality;
Customer Satisfaction.

Abstract

This study aims to determine the Quality of Service on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Syariah Balayudha Palembang Cash Office. The population in this study were 100 customers of Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Balayudha Cash Office. The data collection method used in the study was obtained from a questionnaire. The sampling technique for this study used a purposive sampling technique. Data processing in this study used the SPSS version 16 program. The analysis technique uses T test, F test and Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the Service Quality variables consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty had a significant effect on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Syariah Balayudha Palembang Cash Office. Tangible variables are the most dominant variables in Service Quality to Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Sitasi:

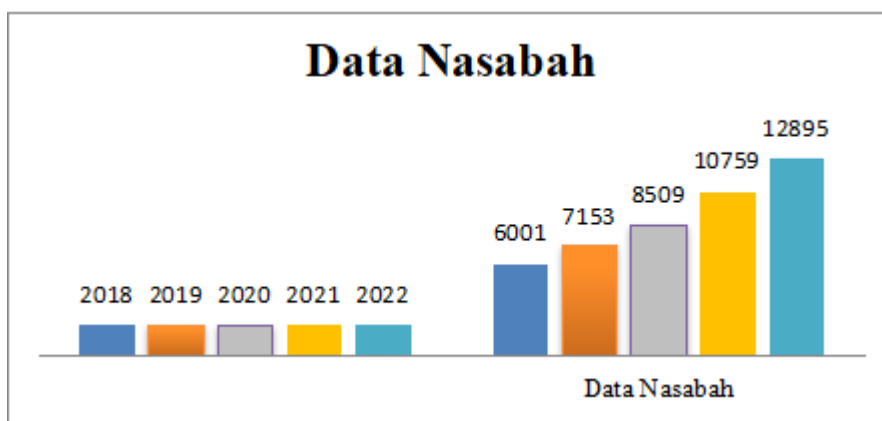
Dhiya'ulhaq, M., Nofiauwaty, N., & Mavilinda, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 12(2).

1. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian nasional yang dihadapi dunia usaha saat ini sangat cepat dan dinamis (Suhendro, 2018). Bank Syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian islam (Surakarta, n.d.). Persaingan ini tidak dapat dihindari oleh karena itu pihak bank berupaya bersaing dengan bank lainnya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan unggul untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Kualitas Pelayanan dalam sebuah perusahaan dapat menentukan berlangsungnya ikatan perusahaan dengan nasabah dalam jangka panjang (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada nasabah yang menerimanya.

Kepuasan nasabah merupakan mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan (Lubis & Andayani, 2017). Nasabah yang puas akan melakukan transaksi ulang diperusahaan tersebut dan mereka akan merekomendasikan pada orang lain atas apa yang mereka rasakan. Agar nasabah dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan pelayanan optimal bagi nasabah dan untuk menciptakan kepuasan nasabah perusahaan dituntut untuk melakukan berbagai perubahan dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, mutu layanan, maupun gedung yang bersih dan nyaman. Berbagai perubahan tersebut diharapkan dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Fakta di lapangan masih ada sebagian nasabah yang menilai dan melihat bahwa pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang tersebut masih belum maksimal. Masih ada karyawan bank tersebut yang tidak profesional ketika nasabah bertransaksi, serta sedikit senyum saat melayani nasabahnya. Fakta lainnya, ruang tunggu Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang tidak terlalu luas, serta kursi yang tersedia juga tidak terlalu banyak. Sehingga menyebabkan beberapa nasabah harus berdiri, bahkan sampai menunggu di luar.



Gambar 1. Perkembangan Jumlah Nasabah

Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang mengalami kenaikan jumlah nasabah dalam lima tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari catatan statistik Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang pada tahun 2018 ada 6001 nasabah, tahun 2019 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami kenaikan jumlah nasabah menjadi 7153 nasabah, tahun 2020 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami peningkatan jumlah nasabah menjadi 8509 nasabah, di tahun 2021 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami peningkatan jumlah nasabah menjadi 10759 nasabah, dan di tahun 2022 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami peningkatan jumlah nasabah menjadi 12895 Nasabah. Peningkatan jumlah nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Kualitas Pelayanan memiliki beberapa dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*) (Nasyrah, Darwis, 2017).

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan serta fenomena yang terjadi di lapangan penulis tertarik menjadikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang menjadi objek penelitian yang akan diteliti ditambah dengan data grafik nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang selama periode 2018-2022 terus mengalami peningkatan jumlah nasabah.

Jumlah nasabah yang terus meningkat ini dapat penulis jadikan populasi dan sampel dalam penelitian ini secara ilmiah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan variabel independent berupa Kualitas Pelayanan dan variabel dependent berupa Kepuasan Nasabah. Unit penelitian yang diteliti yaitu nasabah bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha palembang yang berjumlah 100 orang. Penelitian ini adalah jenis penelitian deksriptif kuantitatif dan Penelitian ini mengambil data dengan membagikan kuesioner pada nasabah bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha palembang. Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden atau kuesioner yang diberikan kepada nasabah bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha palembang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.

Menurut Sugiyono (2018) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Populasi yaitu generalisasi objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha palembang yang berjumlah 12.896. Dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisa dalam menganalisis data digunakan yaitu, 1) teknik analisis data: uji validitas, uji reliabilitas 2) uji statistik: regresi linear berganda, 3) pengujian hipotesis: uji t dan uji f.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Tabel 1. Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.153	5	10.831	79.727	.000 ^a
	Residual	12.362	91	.136		
	Total	66.515	96			

Uji F (simultan) bertujuan untuk menguji apakah hipotesis yang menjelaskan “Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang”. Uji F Simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F hitung yang menunjukkan $79.727 > 2,31$ dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* berpengaruh signifikan dan diterima terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang.

b. Uji T (Parsial)

Uji signifikansi t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel 2.

Tabel 2. Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.384	.230		1.670	.098
	Tangible	.331	.067	.334	4.941	.000
	Reliability	.161	.061	.165	2.650	.009
	Responsiveness	.085	.037	.091	2.299	.024
	Assurance	.104	.049	.111	2.112	.037
	Emphaty	.416	.051	.449	8.224	.000

Besarnya angka dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(100-2) = 98$ sehingga diperoleh nilai sebesar 1,98477. Berdasarkan tabel 4.19 diatas, maka dapat diketahui masing- masing Dimensi sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Dari tabel coefficients diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 4,941 > 1,98477$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh antara dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang, Artinya Hipotesis 1 terbukti.
- 2) Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Dari tabel coefficients diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,650 > 1,98477$ dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$ yang artinya H_2 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh antara dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang, Artinya Hipotesis 2 terbukti.
- 3) Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Dari tabel coefficients diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,299 > 1,98477$ dengan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$ yang artinya H_3 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh antara dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang, Artinya Hipotesis 3 terbukti.
- 4) Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,112 > 1,98477$ dengan nilai signifikansi $0,037 < 0,05$ yang artinya H_4 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh antara dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang, Artinya Hipotesis 4 terbukti.
- 5) Dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 8,224 > 1,98477$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya H_5 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh antara dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang, Artinya Hipotesis 5 terbukti.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.384	.230		1.670	.098
	Tangible	.331	.067	.334	4.941	.000
	Reliability	.161	.061	.165	2.650	.009
	Responsiveness	.085	.037	.091	2.299	.024
	Assurance	.104	.049	.111	2.112	.037
	Emphaty	.416	.051	.449	8.224	.000

Dari tabel 4.20, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk dimensi *tangible* sebesar 0,331, dimensi *reliability* sebesar 0,161, dimensi *Responsiveness* sebesar 0,085, dimensi *Assurnce* sebesar 0,104, dan dimensi *emphaty* sebesar 0,416 dengan konstanta sebesar 0,384 sehingga model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,384 + 0,331 X_1 + 0,161 X_2 + 0,085 X_3 + 0,104 X_4 + 0,416 X_5$$

3.2. Pengaruh Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah

Hasil uji empiris pengaruh antara Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang menunjukkan nilai 4,941 > 1,98447 dan p value (Sig) sebesar 0,000 < 0,05. Artinya bahwa Dimensi *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas balayudha Palembang. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* Dimensi *Tangible* menunjukkan angka sebesar 0,334 yang artinya adalah besaran koefisien Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang adalah sebesar 34,4%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti (2010) yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Deka Veronica (2017) yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta penelitian Ni Putu Lenny Pratiwi, dan Ni Ketut Seminari (2015) juga menyatakan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan dimensi *tangible* merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

3.3. Pengaruh Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah

Hasil uji empiris pengaruh antara Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang menunjukkan nilai 2,650 > 1,98447 dan p value (Sig) sebesar 0,009 < 0,05. Artinya bahwa dimensi *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel

Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* dimensi *Reliability* menunjukkan angka sebesar 0,165 yang artinya adalah besaran koefisien Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang adalah sebesar 16,5%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ajis Setiawan dan Nurul Qomariah (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *Reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Ahmad Guspol (2014) yang menyatakan bahwa dimensi *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta penelitian Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020) menyatakan bahwa dimensi *Reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan dimensi *Reliability* memberikan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

3.4. Pengaruh Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah

Hasil uji empiris pengaruh antara dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Syariah Babel Kantor Kas Balayudha Palembang menunjukkan nilai $2,299 > 1,98447$ dan p value (Sig) sebesar $0,024 < 0,05$. Artinya bahwa dimensi *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* dimensi *Responsiveness* menunjukkan angka sebesar 0,091 yang artinya adalah besaran koefisien dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang adalah sebesar 9,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Harry Yulianto dan Syarief Dienan Yahya (2018) yang menyatakan bahwa dimensi *Responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian M. Solichin dan Rasyidi (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta penelitian Meli Andriyani dan Riski Ardianto (2020) juga menyatakan bahwa dimensi *Responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan dimensi *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3.5. Pengaruh Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah

Hasil uji empiris pengaruh antara dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang menunjukkan nilai $2,112 > 1,98447$ dan p value (Sig) sebesar $0,037 < 0,05$. Artinya bahwa dimensi *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* Dimensi *Assurance* menunjukkan angka sebesar 0,111 yang artinya adalah besaran koefisien Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas

Balayudha Palembang adalah sebesar 11,1%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Teuku Aliansyah dan Hafasnuddin (2012) yang menyatakan bahwa dimensi *Assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Doni Marlius (2017) yang menyatakan bahwa dimensi *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta penelitian Bindi Febry Idham (2013) juga menyatakan bahwa dimensi *Assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan dimensi *Assurance* merupakan assurance atau jaminan adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

3.6. Pengaruh Dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah

Hasil uji empiris pengaruh antara dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang menunjukkan nilai $8,224 > 1,98447$ dan p value (Sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa dimensi *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Emphaty* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* dimensi *Emphaty* menunjukkan angka sebesar 0,449 yang artinya adalah besaran koefisien dimensi *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah kantor kas balayudha Palembang adalah sebesar 44,9%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mohd. Farid Tiza, Febsri Susanti (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *Emphaty* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Kusuma Wijayanto (2015) yang menyatakan bahwa dimensi *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta penelitian Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017) juga menyatakan bahwa dimensi *Emphaty* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan dimensi *Emphaty* merupakan perhatian secara individu yang di berikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti oleh perusahaan.

4. KESIMPULAN

Secara Simultan bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Secara Parsial bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang dan Variabel *Emphaty* merupakan variabel yang paling dominan di Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, T., & Hafasnuddin, S. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah cabang banda aceh. *Banda Aceh: Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana-Universitas Syiah Kuala*.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Guspol, A. (2014). *Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan Nasaba Bank*

BRI Cirebon.

- Lubis, A. S., & Andayani, R. (2017). (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*.
- Marlius, D. (2017). Keputusan pembelian berdasarkan faktor psikologis dan bauran pemasaran pada PT. Intercom Mobilindo Padang. *Jurnal Pundi*, 1(1).
- Nasfi, Rahmad, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*.
- Nasyrah, Darwis, H. (2017). (2017). The Analysis of Effect of Dimensions Quality of Hospital Patient Satisfaction in Hospital Bhayangkara Makassar. In *Jurnal Mirai Management* (Vol. 2, Issue 1).
- Putu, N., Pratiwi, L., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. 4(5), 1422–1433.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2), 38–47.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Alfabeta.
- Suhendro, D. (2018). Tinjauan Perkembangan dan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia. *Human Falah*.
- Surakarta. (n.d.). *Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia Agus Marimin 1 , Abdul Haris Romdhoni 2 , dan Tira Nur Fitria 3 STIE-AAS Surakarta 2*. 75–87.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*.
- Tjiptono, 2016:59. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 2, 1–23.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Development*, 5(1), 55–69.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 17(1), 38–45.