

Kualitas Pelayanan kepada Nasabah pada PT. PNM Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang

¹Muhammad Teddy Syafria, ²Safrizal, ³Maulana Rahman

^{1,2,3}Univeristas Samudra

¹muhammadteddysyafria@gmail.com, ²safrizal@unsam.ac.id,

³maulana.rahman@unsam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 148 responden. metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu $Y = 3,139 + 0,017X_1 + 0,201X_2 + 0,260X_3 + 0,023X_4 + 0,387X_5$. Dari uji t diketahui bahwa daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang. Dari uji F diketahui bahwa daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang. Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang sebesar 60,1% sedangkan sisanya 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini seperti citra perusahaan dan kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Tjiptono, 2015). Pemasaran dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting, karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, melakukan perkembangan terhadap perusahaan dan untuk pencapaian tujuan perusahaan dalam memperoleh laba. Pemasaran berusaha mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen pasar sasaran serta bagaimana memuaskan mereka melalui proses pertukaran dengan tetap memperhatikan semua pihak dan tujuan yang terkait dengan kepentingan perusahaan.

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah adalah salah satu perusahaan negara yang aktif dalam kegiatan untuk penguatan masyarakat miskin melalui Pendampingan Pembiayaan Mikro khusus Perempuan dengan Sistem *Grameen Bank*. PT. PNM Mekaar Syariah didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan akses finansial bagi para pelaku UMKM di Indonesia yang membawa dampak sosial dan ekonomi yang positif. Mekaar melakukan hal ini dengan cara menghubungkan *lender* dengan usaha yang kecil yang membutuhkan modal usaha, untuk itu pihak PT. PNM Mekaar bermitra dengan institusi *stakeholder* yang beroperasi di banyak Daerah Indonesia.

Masyarakat Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang banyak menggunakan jasa simpan pinjam PT. PNM Mekaar Syariah. Sebagian besar dana tersebut digunakan untuk mengembangkan usaha. Saat ini nasabah PT. PNM Mekaar Syariah khususnya di Kecamatan

Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang telah mencapai 1.265 orang. Perkembangan jumlah nasabah PT. PNM Mekaar Syariah dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Perkembangan Nasabah PT. PNM Mekaar Syariah
Kecamatan Kejuruan Muda

Tahun	Jumlah Nasabah (orang)	Perkembangan (%)
2019	655	-
2020	820	25,19
2021	1.011	23,29
2022	1.265	25,12

Sumber: PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda sejak tahun 2019 terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah nasabah rata-rata di atas 20 persen. Pada tahun 2022 peningkatan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda mencapai 25,12%.

PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda selalu berusaha memperbaiki perekonomian dengan cara memberdayakan masyarakat khususnya ibu rumah tangga. Dalam menjalankan operasionalnya, PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda tidak terlepas dari permasalahan diantaranya bagaimana kualitas pelayanan kepada nasabahnya.

Fenomena yang terjadi pada nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda yaitu tidak sedikit nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Permasalahan tersebut dapat dijelaskan bahwa terkait dimensi kehandalan terdapat nasabah yang kurang puas karena saat melakukan administrasi nasabah baru pelayanan yang diberikan sangat lama dan berbelit-belit. Terkait dengan dimensi daya tanggap, karyawan PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Kejuruan Muda juga kurang tanggap dalam melayani keluhan nasabah seperti perihal keterambatan pencairan dan lain sebagainya. Terkait dengan dimensi jaminan, permasalahan yang muncul adalah nasabah PT. PNM Mekaar Syariah belum maksimal dalam memahami produk serta mekanisme pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah karena kurangnya informasi yang diberikan oleh karyawan. Terkait dengan dimensi empati, permasalahan yang muncul adalah karyawan terkadang kurang ramah dalam menjawab pertanyaan nasabah, terutama terkait dengan produk simpan pinjam. Yang terakhir adalah permasalahan terkait bukti fisik, dimana menurut nasabah kegiatan administrasi lebih banyak diimplementasikan secara manual, bukan komputerisasi sehingga menyulitkan nasabah saat melakukan pengisian data-data yang dibutuhkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Menurut Stevenson (2015) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Menurut Pardede, (2012) kualitas merupakan kesesuaian antara tujuan dan manfaat dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Widana, I.M. (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbagi dalam 5 dimensi yaitu, 1) *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Jika tangibles adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa dibilang lebih abstrak, 2) *Responsiveness* (daya tanggap), berkaitan langsung dengan ketanggapan. Artinya, *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan, 3) *Assurance* (jaminan), berkaitan

dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan, 4) *Emphaty* (empati), berkaitan dengan kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan, serta 5) *Tangibles* (Bukti Fisik), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret

Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan. (Wahyudi, D., 2023)

Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Lupiyoadi (2014) kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. PNM Mekaar di Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang yang pada tahun 2023 berjumlah 235 orang. Jumlah populasi dalam penelitian ini terlalu besar sehingga dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2014):

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

$$n = \frac{235}{1 + 235 (0,1^2)}$$

$$= 70,14 \text{ (dibulatkan menjadi 70)}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kesalahan karena kesalahan pengambilan sampel

Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014).

Hipotesis

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini selanjutnya dibuktikan melalui statistik Uji t dan Uji F dengan $\alpha = 0,05$

Teknik Model Analisis

Metode yang dipakai dalam penelitian ini dengan cara melakukan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, menggunakan analisis linier berganda, determinasi (R²) uji t dan uji F.

Regresi linier berganda ini memiliki 3 asumsi yang perlu diuji terlebih dahulu untuk memenuhi penggunaannya, yaitu asumsi normalitas, asumsi homoskedastisitas, dan asumsi autokorelasi, yang masing dijelaskan sebagai berikut.

1. Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Sunyoto, 2013).

2. Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama/berbeda disebut heteroskedastisitas (Sunyoto, 2013).

3. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance < 0,1 atau sama dengan VIF > 10. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas (Sunyoto, 2013).

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus analisis regresi linier berganda yaitu (Sunyoto, 2013:29):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n \dots\dots\dots 3.2$$

Dimana:

- Y = Variabel terikat
- X = Variabel bebas
- X_n = Variabel bebas ke-n
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- b_n = Koefisien regresi dan variabel bebas ke – n

Persamaan regresi linier di atas dimodifikasi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Nasabah
- X₁ = Kehandalan
- X₂ = Daya Tanggap
- X₃ = Jaminan
- X₄ = Empati
- X₅ = Bukti Fisik
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2014). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Apabila r hitung $>$ r tabel, kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kehandalan (X1)	1	0,497	0,361	Valid
	2	0,477	0,361	Valid
	3	0,499	0,361	Valid
	4	0,513	0,361	Valid
	5	0,665	0,361	Valid
Daya Tanggap (X2)	1	0,385	0,361	Valid
	2	0,579	0,361	Valid
	3	0,364	0,361	Valid
	4	0,438	0,361	Valid
Jaminan (X3)	1	0,375	0,361	Valid
	2	0,734	0,361	Valid
	3	0,422	0,361	Valid
	4	0,513	0,361	Valid
Empati (X4)	1	0,416	0,361	Valid
	2	0,440	0,361	Valid
	3	0,451	0,361	Valid
	4	0,390	0,361	Valid
	5	0,518	0,361	Valid
Bukti Fisik (X5)	1	0,576	0,361	Valid
	2	0,440	0,361	Valid
	3	0,498	0,361	Valid
	4	0,531	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,671	0,361	Valid
	2	0,398	0,361	Valid
	3	0,434	0,361	Valid

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Kehandalan Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah memiliki kriteria Valid pada semua pertanyaan berdasarkan kriteria r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,361

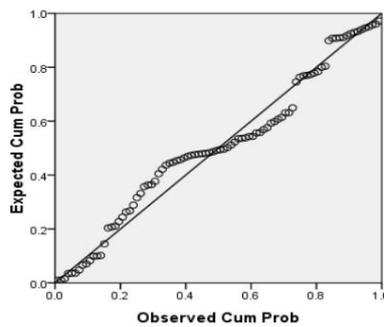
Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Kuesioner dikatakan reliabel apabila kuesioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah/objek yang sama dengan ketentuan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2014).

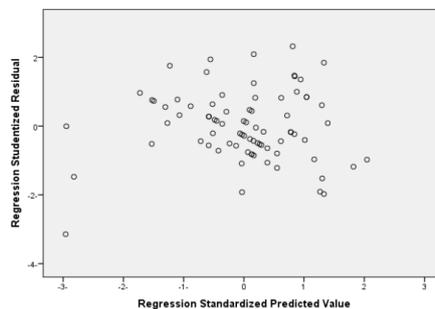
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha of Item Deleted	Keterangan
1	Kehandalan	0,601	Reliabel
2	Daya Tanggap	0,782	Reliabel
3	Jaminan	0,891	Reliabel
4	Empati	0,804	Reliabel
5	Bukti Fisik	0,712	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah	0,853	Reliabel

Uji Normalitas



Uji Heteroskedastisitas



Uji Multikolinieritas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kehandalan	.440	2.182
Daya Tanggap	.415	1.829
Jaminan	.320	2.661
Empati	.412	3.012
Bukti Fisik	.304	1.937

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4 Hasil Analisis Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.139	.886		7.360	.000
	Kehandalan	.017	.086	.013	2.137	.023
	Daya Tanggap	.201	.017	.134	2.104	.022
	Jaminan	.260	.226	.253	2.148	.031
	Empati	.023	.110	.003	2.027	.018
	Bukti Fisik	.387	.079	.465	4.878	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji regresi tersebut, maka dibentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = 3,139 + 0,017 + 0,201 + 0,260 + 0,023 + 0,387$$

Persamaan analisis regresi linier berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1 Konstanta sebesar 3,139 menunjukkan hasil nilai kinerja industri apabila variabel *supplier partnership*, *customer relationship* dan *information sharing* bernilai tetap.
- 2 Kehandalan (X1) menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,017 terhadap kepuasan nasabah. Apabila Kehandalan mengalami peningkatan satu satuan maka untuk kepuasan nasabah akan meningkat 0,017.
- 3 Daya Tanggap (X2) menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,201 terhadap kepuasan nasabah. Apabila Daya Tanggap mengalami peningkatan satu satuan maka untuk kepuasan nasabah akan meningkat 0,201.
- 4 Jaminan (X3) menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,260 terhadap kepuasan nasabah. Apabila Jaminan mengalami peningkatan satu satuan maka untuk kepuasan nasabah akan meningkat 0,260.
- 5 Empati (X4) menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,023 terhadap kepuasan nasabah. Apabila Empati mengalami peningkatan satu satuan maka untuk kepuasan nasabah akan meningkat 0,023.
- 6 Bukti Fisik (X5) menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,387 terhadap kepuasan nasabah. Apabila Empati mengalami peningkatan satu satuan maka untuk kepuasan nasabah akan meningkat 0,387.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.566 ^a	.515	.601	2.494
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

Hasil uji koefisien determinasi dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,601 bahwa variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik sebesar 60,1% mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.

Uji t

- Pengaruh Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.023 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- Pengaruh Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.02 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- Pengaruh Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.031 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- Pengaruh Empati (X4) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.018 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- Pengaruh Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.026 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.

Uji F

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.433	5	2.470	9.756	.000 ^a
	Residual	21.201	142	.294		
	Total	34.116	147			

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pembahasan

- Pengaruh Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.023 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- Pengaruh Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa

nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.02 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.

- c. Pengaruh Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.031 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- d. Pengaruh Empati (X4) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.018 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- e. Pengaruh Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Nasabah. (Y). Hasil uji t diketahui bahwa nilai t sig lebih kecil dari nilai alpha ($0.026 < 0,05$) maka dengan demikian hipotesis diterima, bahwa Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- f. Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Jaminan (X3) dan Bukti Fisik (X5) secara simultan berpengaruh signifikan atas Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.

KESIMPULAN

- 1 Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kehandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang. variabel Daya Tanggap (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang, Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang. Variabel Jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang. Variabel Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang dan variabel Bukti Fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- 2 Hasil uji F menunjukkan bahwa Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang.
- 3 Hasil nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) memperoleh hasil sebesar 0,601, dalam artian bahwa kontribusi variabel Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Mekaar Syariah Kabupaten Aceh Tamiang sebesar 60,1%. Dengan sisanya 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

REFERENSI

- Chottam, C., Rudzali, A. and Kohat, F., 2022. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Samarinda 1. **Jurnal EKSIS**, 18(2), pp.107-116.
- Ghozali, Imam, 2014, **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Husen, S., Khotimah, K., Sutisna, E. and Yendra, Y., 2021. Membangun Kepuasan Pelanggan Untuk Mengatasi Gap Antara Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD. Anwarudin Dan APMS Anwarudin. **The Journal of Business and Management Research**, 4(1), pp.1-9.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2014, **Manajemen Pemasaran**, Erlangga, Jakarta.

- Lupiyoadi, Hamdani, 2014, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta.
- Safrizal, S. and Aldanisa, N., 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rsu Cut Meutia Kota Langsa Dengan Pendekatan Service Quality (Servqual). *TRANSAKSI*, 11(2), pp.15-23.
- Sugiyono, 2014, **Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)**, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, 2013, **Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2015. **Manajemen Jasa**, Yogyakarta, Andi
- Wahyudi, D., Hasanah, E.U. and Sunyoto, D., 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Konsumen Pasar Desa di Kabupaten Bantul). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), pp.2233-2238.
- Widana, I.M. and Amrita, N.D.A., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dharma Utama Mandiri Kecamatan Tegallalang, Gianyar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 3(1), pp.1-7.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, 2014, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta.