

Awalluddin Ali Paraira\_2011102431263\_Pengaruh  
Tangibel (Bukti Fisik) Dan Reliability (Kehandalan)  
Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
Bank Syariah Indonesia .pdf  
*by Turnitin Indonesia*

---

**Submission date:** 23-Jun-2024 03:15PM (UTC+0530)

**Submission ID:** 2407055963

**File name:** Awalluddin Ali Paraira\_2011102431263\_Pengaruh Tangibel (Bukti Fisik) Dan Reliability (Kehandalan)  
Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia.pdf (629.84K)

**Word count:** 6187

**Character count:** 39085

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Alur kegiatan Lembaga Keuangan seperti Perbankan yang bergerak dibidang jasa keuangan berkewajiban melakukan arus perekonomian dan monter untuk kemajuan sebuah negara. Perkembangan Bank di Indonesia saat ini, mengalami persaingan yang ketat, tidak hanya tingkat nasional juga tingkat global. Sebab persaingan tidak hanya sesama-sama Bank tapi Lembaga Jasa Keuangan seperti Asuransi, Pegadaian dan lain-lainya (Kusumawati & Kusmargiani, 2020). Semua Bank berupaya memberikan pelayanan terbaik serta kepuasan kepada nasabah maupun penggunaannya, dengan layanan jasa ataupun produk-produk yang diberikan oleh Bank ataupun perusahaan (Almantara, Sudarma, & Swamardika, 2021). Sekarang Indonesia menghadapi masa MEA (Masyarakat Ekonomi Asia), maka negara-negara ASEAN saling berkompetesi dalam sektor ekonomi. Faktor ini Bank harus mempunyai keunggulan dalam kualitas layanan dan kepuasan (Juwita, 2019). Demikian Bank Syariah yang di Indoneisa telah memasuki persaingan berskala nasional serta global diharapkan dengan adanya, Bank Syariah maka pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa didorong maju kedepan. Ini sesuatu tantangan baru bagi Bank Syariah dimana harus meningkatkan layanan serta fasilitasnya, Bank Syariah dibentuk atas keinginan umat Islam yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip Syariah Islam tercermin dalam kerangka sistem perbankan nasional, dilihat ketentuannya dalam Pasal 1 Ayat 3 dan 4 Undang-udngan No Tahun 1990 tetantang perbankan Indonesia (Syafii, 2020).

Bank Syariah atau umumnya *Islamic Bank* atau *Interest-free*, dengan menggunakan kata Islam tidak lepas pelaksanaannya perbankan Syariah. Didirikan Bank Syariah Indonesia pertama di Indonesia pada tahun 90-an, tepatnya pada tanggal 1 November 1991 dan baru beroperasi pada 1 Mei 1992 (Riduwan, 2020). Dasar hukum adanya Bank Syariah di Indonesia deregulasi dibidang perbankan Syariah di Indonesia pada tahun 1983 - 1988 menetapkan (PAKTO) Paket Kebijakan Oktober menjelaskan bahwsanya memperbolehkan berdirinya Bank-bank baru di Indonesia. Semakin diperkuat dasar hukum Bank Syariah disahkannya Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 pernyataan Bank diberikan hak serta keleluasan dalam menentukan jenis imbalan diberikan dan diambil dari nasabahnya baik bunga, keuntungan maupun bagi hasil. Terbitlah Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Bank melakukan bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usah yang berdasarkan bunga (Pemerintah, 1992). Adapun Bank Syariah beroperasi melakukan hukum Islam dan mengamalkan prinsip-prinsip Syariah Isalam, untuk kegiatan tranksaksi, tabungan, perhitungan dan lain-lain. Umumnya ada perbedaan antara Bank Umum antara Bank Syariah, Bank Syariah tidak melakukan instrumen (bunga) sebab tidak ada dalam Al-Quran dan Al-Hadits melainkan sistem (bagi hasil dan rugi), jual beli (margin) juga sewa menyewa (ijarah) digantikan dengan sistem (bunga). Dalam kajiannya berpendapat sistem (bunga), instrument tidak adil disatu sisi beban (bunga) cukup tinggi membuat peminjam tertekan dan bahkan kesulitan dalam menjalankan bisnis yang tidak pasti (Suzuki, 2020).

Bank Syariah Indonesia didirikan pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia penggabungan antara tiga Bank Syariah Indonesia antaranya, BNI Syariah, BRI Syariah, serta Bank Mandiri Syariah (Meilani, 2022). Tingkat persaingan cukup kuat saat ini, Bank Syariah Indonesia dituntut semakin berusaha dalam menarik nasabah serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan, industri bergerak dalam bidang jasa keuangan berprinsip asas kepercayaan. Sehingga kualitas layanan serta kepuasan diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sangat penting, kualitas layanan dan kepuasan ditentukan berapa faktor kualitas layanan dan kepuasan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Sulistiyowati, 2018:27). Mendahulukan kualitas layanan dan kepuasan terhadap nasabah bukanlah pekerjaan mudah, dalam prosesnya kualitas layanan dan kepuasan pasti selalu menjadi pekerjaan rumah bagi sebuah Bank maupun yang bergerak dibidang jasa agar tetap bertahan saat ini (Andriyani, 2020).

Permintaan nasabah biasanya memiliki tuntutan lebih terhadap penyedia jasa dan selalu mengharpakan lebih dari Bank Syariah Indonesia. Kepuasan nasabah sesuatu perasaan senang, kecewa dirasakan seseorang dari membandingkan hasil kinerja karyawan ataupun produk-produk dari sebuah Bank (Tuan *et al.*, 2022). Menurut Ismulyaty *et al.*, (2022) nasabah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuai antara dirasakan harapan sebelumnya. Kepuasan nasabah mempengaruhi kebutuhan dan keinginan, hasil akumulasi dari pengalamana dimasa lalu ketika menggunakan jasa serta produk dan disamapaikan oleh kerabat juga teman-teman. Pesatnya perkembangan dunia perbankan saat ini, mudah ditemui sekitar kita. Berkenaan dengan fasilitas perlengkapan, dan materialyan digunakan dalam kegiatan operasional Bank. Harus selalu berinovasi dan meningkatkan suasana dan fasilitas serta permintaan pasar (Rusdian, 2020). Hal ini *tangible* (bukti fisik) mempengaruhi aspek layanan dimiliki Bank meliputi fasilitas baik, nyaman, juga perlengkapan sesuai dengan standar perbankan pada umumnya. Bukti fisik (*tangible*) kemampuan sebuah (Aulia, 2021)Bank untuk berhadap langsung dengan nasabah (Makrifah & Trishananto, 2021). Sedangkan *reliability* (kehandalan) karyawan dapat memberikan pelayanan cepat, mudah, akurat, serta sesuai dengan apakah yang dijanjikan diawal, upaya tersebut dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Berbicara tentang *reliability* (kehandalan) saja kita membahas tentang keprofesional karyawan dalam melayani nasabah, mengingat secara langsung berinteraksi terhadap nasabah (Monica, 2023). Kehandalan (*reliability*) adalah kinerja karyawan dalam melayani nasabahnya (Yulia, 2021).

Dalam penelitian terdahulu diuji secara parsial, dimuat bahwsanya *tangible* (bukti fisik) tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ismet, Bakkareng, & Hosra Afrizoni, 2024) serta tidak signifikan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan (Fitriani & Fornio Barusman, 2022). Hasil uji secara simultan tidak berpengaruh *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah (Darmawansah, 2022). Sebaliknya pada penelitian terdahulu secara simultan (Natalia, 2020) adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah, juga secara parsial (Aulia, 2022 & Rahayu, 2023)), pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Apapun usaha yang bergerak di bidang jasa layanan (service) juga barang harus mampu layanan dan produk yang dihasilkannya, untuk keberlangsungan usahanya supaya berkembang dan maju. Yang menjadi kebutuhan dan diinginkan nasabah serta mengukur tingkat pelayanan dan saranan untuk perbaikan dan dalam memberikan kualitas jasa dan produk yang sesuai. Fenomena yang terjadi sekarang kurang lahan parkir, alat antrian dan ruang yang minim serta kehandalan karyawan dalam menyampaikan informasi masih lambat dan masih lambat dalam mengambil tindakan dalam menyelesaikan masalah terhadap nasabah. Hal tersebut perlunya melakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh. Ditulis dalam latar belakang diatas untuk melaksanakan penelitian lebih mendalam tentang.

“Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian yakni:

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah Kehandalan Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah Bukti Fisik dan Kehandalan Karyawan berpengaruh secara simlutan terhadap Kepuasan Nasabah Kepuasan Nasabah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan penelitian yang dijelaskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini.

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Atas rumusan masalah yang diatas, yang menjadi focus utama penelitian in juga tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut.

### 1. Manfaat Toeritis

- a. Memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen di bidang ekonomi.
- b. Memperkaya referensi dan literature mengenai *Tangible* dan *Reliability*.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai acuan penelitian selajutnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagia umum hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu manajemen khususnya falkutas ekonomi bisnis dan politik melengkapi kajian serta mengungkapkan secara empiris.

b. Bagi Bank Syariah

Bahan informasi bagi Bank Syariah Indonesia terkait dalam menentukan keputusan serta kebijakannya.

c. Bagi Penulis

Menambah dan memperluas wawasan atau pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah terkait dengan perumusan masalah yang penulis teliti, serta sesuatu pembelajaran, pengalaman yang berharga dalam mengaplikasikan ilmu yang ditulis.

### 1.5 Perumusan Hipotesis

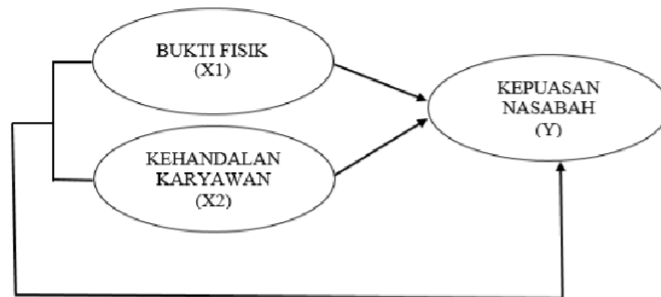
Hipotesis merupakan dugaan sementara yang dapat diuji kebenarannya atas hasil penelitian, digunakan sebagai kesimpulan yang bersifat sesaat atau sementara (Pasaribu *et al*, 2022). Uraian di atas, maka hipotesis sebagai berikut.

1. Bukti Fisik diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
2. Kehandalan Karyawan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
3. Bukti Fisik dan Kehandalan diduga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

### 1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pikir pada penelitian menggambarkan sesuatu keterkaitan dan kedudukan variabel-variabel independen dan dependen (Agung & Anik, 2019:32). Kerangka pikir sebagai berikut.

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber Data: Peneliti 2024

Keterangan:

1. Variabel Independen: Bukti Fisik (X1) dan Kehandalan Karyawan (X2).
2. Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah (Y).

Atas kerangka pikir tersebut dapat dijelaskan bahwasanya, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, juga kehandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta bukti fisik dan kehandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi objek penelitian adalah sesuatu lokasi yang dapat memberikan informasi dalam penelitian untuk memperoleh gambaran atau scenario nyata. Karena memilih penelitian pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Juanda Kota Samarinda di Jl. Ir. H. Juanda No. 216B, Air Hitam Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Kode pos 75124.

### 2.2 Jenis Penelitian

Menganalisis dan melihat secara objektif Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia, penelitian menggunakan pendekatan survei dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

### 2.3 Populasi Dan Sampel

#### A. Populasi

Populasi merupakan kategori yang cukup luas terdiri objek atau subjek memiliki atribut tertentu dipilih oleh peneliti untuk diselidiki serta ditarik kesimpulanya (Duryadi, 2021:43). Populasi penelitian tersebut ialah nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Kantor Cabang Juanda Samarinda.

Metode dalam perhitungan populasi yaitu dengan rumus *Cochran* digunakan penelitian menentukan jumlah populasi sebab rumus tersebut populasinya tidak diketahui karena luas dan besar sehingga tidak dapat diperoleh semuanya. Situasi pada penelitian dengan populasi yang besar dan luas, formula *Cochran* sangat tetap untuk dilaksankanya penelitian ini (Duryadi, 2021:44).

#### B. Sampel

Menurut, Duryadi, (2021:45) ciri-ciri populasi serta jumlahnya dapat diwakil oleh sampel dalam penelitian kuantitatif, sampel direpresentasikan sebagian dari populasi tersebut sehingga karakteristik yang diperoleh disebut responden. Demikian menggunakan sampel penelitian dapat mempelajari populasi secara efisien. Pendekatan berasumsi bahwa setiap anggotanya memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sebab populasi dalam penelitian terlalu besar, luas serta tidak diketahui rumus digunakan dalam penelitian ini *Corhran*.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan.

$z$  = nilai standar yang di peroleh dari table distribusi normal  $z$ , dengan tingkat signifikasi 5% sebesar 1,96.

$p$  = Nilai yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (dapat ditemukan diliteratur sebesar 50% yang diubah dalam bentuk decimal adalah 0,5.

$q$  = 1-p.

$e$  = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), dalam kasus ini ialah 10% atau 0,1 dari tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Perhitunganya:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$
$$n = 1,96 \times (1 - 0,5)$$
$$0,1^2$$
$$n = 96,04$$

Atas perhitungan sampel tersebut, maka jumlah sampel yang dibutuhkan ialah 96 responden, yang kemudian dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

#### 2.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan sekunder.

##### a. Data Primer

Sumber data primer menurut Hermawan & Hariyanto, (2022:78), data primer adalah sumber data yang diambil secara langsung dari objek, peneliti mendapatkan informasi dan data secara utama dengan menggunakan instrument yang telah ditetapkan. Penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia ataupun penggunanya.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data serta kumpulan data, misalnya lewat dokumen orang lain, publikasi jasa keuangan (OJEK), industri media, situs web, dan majalah (Hermawan & Hariyanto, 2022).

#### 2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional ialah penjelasan mengenai variabel yang dibentuk berdasarkan indikator yang diamati (Ade, 2020:69). Penentuan variabel operasional variabel sebagai berikut hal 7 tabel 1.



**Tabel 1. Denfinsi Operasional Dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Denfinsi Operasional	Indikator	Skala
1.	Bukti Fisik (X1)	Bukti fisik ialah meliputi yang bersifat kelengkapan, tempat dan peralaatan yang lengkap guna memberikan kepuasan terhadap nasabah (Fathurrahman, 2023).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bangunan serta Kerbesihan.</li> <li>• Kelengkapan fasilitas.</li> <li>• Kelengkapan Peralataan dalam bertugas (Robyardi, 2017).</li> </ul>	Likert
2.	Kehandalan Karyawan (X2)	Kehandalan yaitu kapabilitas karyawan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah sesuai ddengan yang dijanjikan (Zygiaris, Hameed, Ayidh Alsubaie, & Ur Rehman, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehandalan Karyawan dalam memudahkan teknis pelayanan terhadap kepuasan nasabah.</li> <li>• Kehandalan Karyawan dalam prosedur aktivitas/registra si nasabah.</li> <li>• Kehandalan Informasi (Robyardi, 2017).</li> </ul>	Likert
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah sikap yang diperoleh nasabah membuktikan atas jasa ataupun produk sesudah nasabah memperoleh dan menggunakannya (Yudiadari & Agustina, 2021).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat.</li> <li>• Kenyamanan.</li> <li>• Kemudahan Prosedur.</li> <li>• Kesesuaian spesifikasi.</li> <li>• Kemampuan (Robyardi, 2017).</li> </ul>	Liker

Sumber Data: Peneliti 2024

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan informasi secara baik serta cocok dalam penelitian kuantitatif, dengan menyajikan serangkai pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh responden (Abubakar Rifa'i, 2020:67). Kuesioner tersebut ditujukan ke nasabah Bank Syariah Indonesia untuk diisi secara *offline* maupun *online*. Pilihan *offline* dilakukan dengan mengisi lembaran kuesioner yang disediakan oleh peneliti untuk diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia pada saat melakukan kegiatan di Bank Syariah Indonesia sedangkan opsi *online* menggunakan perangkat lunak seperti *Goggel From*.



Disarankan untuk menentukan pertanyaan atau pernyataan peneliti menggunakan skor skala likert pada menganalisis hasil dari jawab responden berikan guna mendapatkan hasil serta nilainya. Skala likert adalah alat penelitian yang diterima secara luas yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang serta kelompok mengenai fenomena tersebut (Abubakar Rifa'i, 2020:67). Perhitungan survei dituliskan dengan menggunakan skala likert yaitu. STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), S (Sangat Setuju) dan SS (Sangat Setuju). Maka hitungan likert sebagai berikut.

**Tabel 2. Skala Likert**

Skala Pengukuran	Singkatan	Poin
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Sumber Data: Peneliti 2024

## 2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data berguna sebagai proses penting untuk mengatasi rumusan masalah atau menguji hipotesis yang dilakukan dalam sebuah skripsi, proposal, dan jurnal (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021:189). Menganalisa data menggunakan alat berperangkat lunak yaitu program SPSS untuk dilakukan pada laptop ataupun computer, SPSS (*Statistical Package for Social Scences*). Dimana sebuah program yang digunakan untuk menganalisis data statistik. Alat analisis data sebagai berikut.

### A. Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana instrument secara akurat mengukur sesuatu ingin diukur dan seberapa dekatnyanya data dikumpulkan selaras dengan yang ditemukan yang ditulis peneliti (Fitria, 2021:89). Sesuatu kuesioner dianggap valid bila pertanyaan dan pernyataan tersebut isinya dianggap valid, serta instrument yang kurang valid menunjukkan validitas rendah. Validitas instrument dinilai dengan membandingkan nilai Rhitung dan Rtabel menggunakan *product moment*.

- a. Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka dinyatakan valid.
- b. Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reabilitas

Pengujian ini, menguji apakah sesuatu alat ukur dapat diandalkan atau tidak dengan menilai konsistensi dan kestabilan data (Fitria, 2021:82). Kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel dianggap reliabel jika jawaban atau pernyataan individual tetap konsisten atau stabil sepanjang waktu. Uji reliabilitas diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*.

- a. Jika nilai hitung *Cronbach's Alpha*  $> 0,06$  maka indikator variabel signifikan.
- b. Jika nilai hitung *Cronbach's Alpha*  $< 0,06$  maka indikator variabel tidak signifikan.

## B. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian bertujuan untuk menguji data-data yang digunakan dalam penelitian, apakah telah memenuhi asumsi klasik yaitu untuk kelanjutan dalam penelitian tersebut. Uji yang digunakan sebagai berikut.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data artinya untuk menunjukkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (Sihotang, 2023:117). Hasil keputusan tersebut.

- a. Jika signifikansi yang diperoleh  $> 0,05$  maka data sampel dari populasi normal sebaliknya.
- b. Jika signifikansi yang diperoleh  $< 0,05$  maka data sampel dari populasi tidak normal.

### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan, uji linearitas sebagai syarat dalam menganalisis korelasi (Sihotang, 2023:125). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut.

- a. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  adanya hubungan antara variabel (X) dengan (Y) linier.
- b. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  tidak adanya hubungan antara (X) dengan (Y).

### 3. Uji Outlier

Uji outlier adalah keadaan dimana titik data yang setipe dengan titik data yang lain, dimana keadaan ini terjadi karena data jauh dari pusat data. Keradaan data outlier dapat mengganggu proses analisis data dan harus di hindari (Husain & Jamaluddin, 2023). Data outlier didefinisikan sebagai nilai z-score yang kurang lebih sama-sama dengan tiga atau lebih.

### 4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas biasa dilakukan untuk mengetahui variabel independe dalam sesuatu model regresi dengan variabel bebas. Seperti nilai ujinya *Variance Inflation Factor* (VIF) dalam model regresi dapat digunakan, pengambilan keputusan mengevaluasi nilai (VIF) (Chabachib & Abdurahman, 2020:33).

- a. Jika nilai VIF ( $<$ ) 10 maka tidak terjadi multikolinearitas maka tidak terjadi multikolinearitas antara dua variabel bebas.
- b. Jika nilai VIF ( $>$ ) 10 maka terjadinya multikolinearitas antara dua variabel bebas.

### 5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk melihat adanya perubahan pada suatu variabel residual, apakah terjadinya ketimpangan variasi yang tidak seagam dari sisa (residual) (Chabachib & Abdurahman, 2020:35). Keputusan dibuat dengan mempertimbangkan angka probabilitas seperti berikut.

- a. Jika nilai signifikansi ( $>$ ) 0,05 maka hipotesis diterima karena tidak adanya data tersebut menunjukkan heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi ( $<$ ) 0,05 maka hipotesis ditolak karena adanya heteroskedastisitas.

### C. Uji Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan jika terdapat setidaknya dua atau lebih variabel bebas. Regresi linier berganda memprediksikan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat menunjukkan, apakah terdapat hubungan fungsional antara dua variabel bebas (X) atau berapa variabel terikat (Y) (Pasaribu *et al.*, 2022:131). Dapat dijelaskan rumus sebagai berikut.

$$Y = b_0X_1^{b_1}X_2^{b_2}$$

Keterangan:

- $Y$  : Kepuasan Nasabah
- $X_1$  : Bukti Fisik
- $X_2$  : Keandalan Karyawan
- $b_0$  : Konstanta
- $b_1$  : Koefisien regresi variabel Tangibel
- $b_2$  : Koefisien regresi variabel Reliability

### D. Uji Hipotesis

Hipotesis yaitu suatu metode yang digunakan menentukan jawaban pada kesimpulan (Syafriada, 2022:59). Ini melibatkan penggunaan teknik yang tepat untuk membuat keputusan yang tepat mengenai apakah menerima atau menolak hipotesis dengan menganalisis hubungan antara variabel secara cermat. Uji hipotesis yaitu.

#### a. Uji Parsial ( t )

Pada uji t ini, menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Setiawan, 2021:6). Keputusan diambil yaitu.

1. Apabila nilai  $T_{hitung} (>) T_{tabel}$ , maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan.
2. Apabila nilai  $T_{hitung} (<) T_{tabel}$ , maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen signifikan.

#### b. Uji Simultan ( F )

Tes simultan biasa dilakukan apakah dari kedua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Setiawan, 2021:8). Maka perhitungan sebagai berikut.

1. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dikatakan bahwa variasi model regresi linier berganda dari variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

#### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ukuran dalam pengujian ini untuk mengevaluasi kecocokan atau ketepatan garis regresi yang digunakan untuk menunjukkan hasil observasi. Koefisien determinasi, disebut juga  $R^2$  kuadrat, sehingga analisis regresi berganda mengukur sejauh mana variabel bebas (X) mempengaruhi variabel (Y) (Srifuddin, 2022:80).

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.3 Gambar Umum

Bank Syariah Indonesia yang terletak di Jln. Ir. H. Juanda No. 216B, Air Hitam Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos, 75124. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah hasil gabungan antara Bank BRI Syariah, Bank BIN Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Tertuang dalam keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.04/KDK.03/2021, secara resmi mengeelurakam izin megre tiga perusahaan Bank Syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021.

### 3.4 Analisis Responden

Pada ini, menyajikan analisis mengenai karakteristik umum responden, pengambilan data penelitian dilakukan memalui penyebaran kuesioner *offline* yang dilakukan dikantor Bank Syariah Indonesia serta dibagikan secara *online* yang disebarakan melalui *Goggel From* pada tanggal 2 Mei 2024. Sebanyak 100 reseponden keikutaaan serta dalam penelitian ini. Responden adalah individu atau kelompok yang pernah menggunakan layanan ataupun produk-produk dari Bank Syariah Indonesia.

#### 1) Reseponden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 3. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	42 Orang	42%
Perempuan	58 Orang	58%
Jumlah	100 Orang	100%

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Berdasarkan tabel 3 diatas terlihat bahwa dari jumlah 100 responden sebanyak 42 orang laki-laki nilainya sebesar 42%, sedangkan diisi dengan jumlah terbesar dengan 52 orang perempuan nilainya sebesar 58% pada Bank Syariah Indonesia.

#### 2) Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4. Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17-25 Tahun	58 Orang	58%
26-32 Tahun	26 Orang	26%
33-40 Tahun	3 Orang	3%
41-64 Tahun	13 Orang	13%
Jumlah	100 Orang	100%

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Terdapat pada tabel 4 diatas, bahwasanya umur 17-25 tahun paling besar dengan nilai 58%, diikuti umur 26-32 tahun 26%, umur 41-64 tahun sedangkan umur yang paling sedikit adalah umur 33-40 tahun.

3) Analisis Deskriptif Data

Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif, sampel yang digunakan yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia. Menganalisa data menggunakan statistik deskriptif bertujuan mengevaluasi data yang dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan umum data untuk memahami kecenderungan jawaban responden terhadap variabel-variabel pada penelitian ini. Total responden yang telah melakukan penilaian dengan jumlah sampel 100 nasabah Bank Syariah Indonesia.

Demikian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui valid atau tidaknya pada penelitian tersebut. Penetapan interpretasi skor total variabel dapat ditentukan dengan melihat rata-rata skor jawaban total yang dimana skor total dibagi dengan jumlah indikator maka rumus yang digunakan yaitu.

$$Interval = \frac{Nilai\ tertinggi - Nilai\ terendah}{jumlah\ kriteria\ pertanyaan}$$

Nilai bobot dikelompokkan menjadi 4 kategori dengan interval disetiap kategorinya diperolehnya.

$$Interval = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Maka dengan nilai interval diatas, variabel-variabel penelitian dapat dinyatakan seperti berikut.

**Tabel 5. Pengelompok Kategori Pernyataan Positif Dan Negatif**

Interval Nilai Bobot	Interprestasi Positif	Interprestastasi Negatif
1,00 - 1,49	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1,75 - 2,49	Tidak Setuju	Setuju
2,50 - 3,24	Setuju	Tidak Setuju
3,25 - 4,00	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber Data: Peneliti 2024

a) Bukti Fisik (X1)

Pada penelitian yang dilakukan pada 100 responden dapat deskripsikan data sebagai berikut.

**Tabel 6. Kategori Pernyataan Indikator Bukti Fisik**

No.	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
1.	Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan.	350	3,50	Sangat Setuju
2.	Bank Syariah Indonesia menyediakan ruang tunggu, tempat parkir, musholla dan lain-lainnya	344	3,44	Setuju
3.	Bank Syariah Indonesia menggunakan peralatan yang canggih dan modern.	350	3,50	Sangat Setuju

Sumber Data: Peneliti 2024

Dari tabel 6 yang dihasilkan 100 responden, terdapat 3 item pernyataan tersebut nasabah memilih sangat setuju dan setuju, Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas menarik, menyediakan ruang tunggu baik, parkir, dan peralatan yang canggih dan modern sehingga nasabah Bank Syariah

Indonesia merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

b.) Kehandalan Karyawan (X2)

Hasil penelitian pada 100 responden dapat dideskripsikan sebagai berikut

**Tabel 7. Kategori Pernyataan Indikator Kehandalan Karyawan**

No.	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
1.	Bank Syariah Indonesia melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.	344	3,44	Setuju
2.	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang baik.	343	3,43	Setuju
3.	Bank Syariah Indonesia menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	349	3,49	Sangat Setuju

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Hasil dari table 7 yang didapatkan dari 100 responden Bank Syariah Indonesia adanya 3 item pernyataan tersebut responden memilih setuju dan sangat setuju dalam tindakan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia terhadap responden.

c.) Kepuasan Nasabah (Y)

Dari penelitian pada 100 responden dapat dideskripsikan sebagai berikut.

**Tabel 8. Kategori Pernyataan Indikator Kepuasan Nasabah**

No.	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
1.	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.	348	3,48	Sangat Setuju
2.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.	348	3,48	Sangat Setuju
3.	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan sesuai prosedur.	348	3,48	Sangat Setuju
4.	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.	377	3,77	Setuju
5.	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetesi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.	352	3,52	Sangat Setuju

*Sumber Data: Peneliti 2024*

### 3.3 Analisis Data

#### 3.3.1 Hasil Uji Instrumen

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, alat ukur yang digunakan untuk mengukur tujuan penelitian secara akurat, cepat ialah uji instrumen, tersebut uji validitas dan uji reabilitasnya.

##### A. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel bukti fisik, kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah sebagai berikut.

**Tabel 9. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kategori
Bukti Fisik (X1)	BF.1	0,862	0,196	Valid
	BF.2	0,879	0,196	Valid
	BF.3	0,830	0,196	Valid
Kehandalan Karyawan (X2)	KK.1	0,817	0,196	Valid
	KK.2	0,841	0,196	Valid
	KK.3	0,845	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)		0,787	0,196	
		0,797	0,196	
		0,746	0,196	
		0,700	0,196	
		0,770	0,196	

Sumber Data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel di atas 9 menunjukkan bahwa pengujian validitas dari semua per indikator variabel antara bukti fisik (X1), kehandalan karyawan (X2), dan kepuasan nasabah (Y) dihitung valid untuk semua pernyataan dengan Rhitung > Rtabel dinyatakan valid.

##### B. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel bukti fisik (X1), kehandalan karyawan (X2), dan kepuasan nasabah sebagai berikut.

**Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Crobranch's Alpha	Kriteria	Kategori
Bukti Fisik (X1)	0,818	0,06	Reliabel
Kehandalan Karyawan (X2)	0,782	0,06	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,827	0,06	Reliabel

Sumber Data: Peneliti 2024

Pada tabel 10 di atas menunjukkan bahwa dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap variabel bukti fisik (X1) nilainya 0,818 reliabel, 0,782 untuk nilai kehandalan karyawan (X2), dan kepuasan nasabah sebesar 0,827.

#### 3.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji data-data yang digunakan apakah telah memenuhi uji asumsi klasik tersebut.



A. Hasil Uji Normalitas

Pada hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, terdapat pada tabel 11 dibawah ini.

**Tabel 11. Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74455183
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.077
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123 <sup>c</sup>

a. Test Distribution Is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber Data: Peneliti 2024

Dapat dilihat diatas tabel 11 hasil uji normalitas melalui penggunaan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* signifikan *Asymp.Sig (2-tailed)* pada nilai  $0,123^c > 0,05$ , maka bisa ditarik kesimpulan bahwsanya teknik *regresi dalam penelitian ini* sesuai dengan *asumsi normalitas*.

B. Hasil Uji Linearitas

Hasil uji linearitas berasumsi adanya hubungan linier antara variabel yang dianalisis. Tabel *Anova* dapat digunakan untuk memverifikasi hubungan linier. Berikut untuk menunjukan hasil uji linearitas.

**Tabel 12. Hasil Uji Linearitas Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

			ANOVA				
			Sum of Squares	df	Maen Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah Bukti Fisik	Between Groups	(Combined)	36.574	4	9.144	2.444	.052
		Linearity	32.824	1	32.824	8.773	.004
		Deviation from Linearity	3.751	3	1.250	.334	.801
Within Groups			355.426	95	3.741		
Total			392.00	99			

Sumber Data: Peneliti 2024

Tabel diatas memperlihatkan bahwsanya nilai signifikan bukti fisik (X1) sebesar  $0,801 > 0,05$  yang artinya variabel bukti fisik mempunyai hubungan linier antara variabel kepuasan nasabah.

**Tabel 13. Hasil Uji Lineritas Kehandalan Karyawan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

			ANOVA				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah	Between Groups	(Combined)	82.147	3	27.382	8.484	.000
Kehandalan Karyawan		Linearity	66.189	1	66.189	20.507	.000
		Deviation from Linearity	15.957	2	7.979	2.472	.090
Within Groups			309.853	96	3.228		
Total			392.000	99			

Sumber Data: Peneliti 2024

Tabel diatas Menunjukkan bahwasanya nilai signifikan kehandalan karyawan (X2) sebesar 0,90 > 0,05, untuk variabel kehandalan dan variabel kepuasan nasabah adanya hubungan linier.

C. Hasil Uji Outlier

Hasil Uji ialah keadaan dimana titik data yang tidak setipe dengan titik data yang lain, dimana keadaan ini terjadi karena titik data jauh dari data pusat. Namun dari semua uji dilakukan diterjadi gejala outlier.

D. Hasil Multikolinearitas

Hasil uji multikolineritas bertujuan untuk menentukan apakah terjadinya hubungan antara variabel independen. Hasil uji multikolineritas berikut.

**Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics		Kategori
	Tolerance	VIF	
Bukti Fisik	0,990	1.010	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kehandalan Karyawan	0,990	1.010	Tidak Terjadi Multikolineritas

Sumber Data: Peneliti 2024

Berdasarkan table 14 hasil uji multikoleanritas, memperlihatkan bahwa nilai (VIF) dari semua dari semua variabel bebas memiliki nilai lebih dari 10. Ini menunjukkan bahwa variabel-variabel penelitian tidak adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi.

E. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah variasi adanya perubahan pada suatu variabel residual table dibahwa ingin menunjukkan ouput tersebut.

**Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Kategori
Bukti Fisik	0,763	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kehandalan Karyawan	0,948	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber Data: Peneliti 2024

Sambungan tabel 15, memperlihatkan bahwa nilai bukti fisik  $0,763 >$  dari  $0,05$  dari itu tidak terjadinya heteroskedastitas, sedang nilai sebesar  $0,948$  kehandalan Karyawan  $> 0,05$  artinya tidak terjadinya heteroskedastitas pada model regresi variabel.

### 3.3.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Diuji untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 16.

**Tabel 16. Hasil Uji Linier Berganda**

Model	Q
Constant	7.120
Bukti Fisik	0,383
Kehandalan Karyawan	0,606

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Dari tabel 16, nilai bukti fisik  $0,383$  dan sebesar  $0,606$ , maka persamaan regresi berganda dirumuskan:

$$Y = 7.120 (\text{Kepuasan Nasabah}) + 0,383 (\text{Bukti fisik}) + 0,606 (\text{Kehandalan Karyawan}).$$

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

X<sub>1</sub> : Bukti Fisik

X<sub>2</sub> : Kehandalan Karyawan

Pada tabel diatas dilihat nilai kostant (nilai a) sebesar  $7.120$  dan untuk bukit fisik (nilai  $\beta$ )  $0,383$  dan kehandalan karyawan (nilai  $\beta$ )  $0,606$ . Hal ini tersebut dapat diartikan bahwa jika bukti fisik dan kehandalan karyawan terpenuhi dengan sangat baik ataupun meningkat maka kepuasan terhadap nasabah juga meningkat.

### 3.4.4 Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis yaitu suatu metode yang digunakan untuk menentukan jawban pada kesimpulan suatu penelitian ini. Uji yang dilakukan diantara sebagai berikut.

#### 1. Hasil Uji Parsial (t)

Hasil uji t menunjukan seberapa jauh bukti fisik dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hasil uji sebagai berikut.

**Tabel 17. Hasil Uji Parsial (t)**

Variabel	t	Sig.
Bukti Fisik	5.618	.000
Kehandalan Karywaan	8.633	.000

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Dari tabel 17 diatas. Pengaruh bukti fisik pada kepuasan nasabah dengan nilai Thitung  $5.618 >$   $1.661$  sehingga H<sub>1</sub> diterima, dengan kesimpulan bukti fisik pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pengaruh kehandalan karyawan pada kepuasan nasabah dengan nilai Thitung  $8.633$

> 1.661 sehingga  $H_2$  diterima. Dengan kesimpulan kehandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Hasil Uji Simultan ( F )

Pada uji (F) secara simultan apakah variabel bukti fisik dan kehandalan karyawan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut.

**Tabel 18. Hasil Uji Simultan (F)**

Model	F	Sig.
Rergrression	58.397	.000

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Hasil uji secara simultan pada tabel 18, untuk Thitung bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah nilainya Thitung 58.397 > Ftabel 3.94 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, bahwasanya bisa disimpulkan secara simultan adanya pengaruh bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah.

## 3. Hasil Uji Kofisen Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian kofisen determinasi dilakukan supaya mengukur presentase total dijelaskan table 19.

**Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Deteminasi ( $R^2$ )**

R Square
0,546

*Sumber Data: Peneliti 2024*

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 19, memperlihatkan bahwa bukti fisik dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai 54,6% sedangkan sisanya 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut dalam penelitian ini.

## 3.5 Pembahasan Hasil Penelitian

### 1.) Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian dapat diartikan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Terhadap analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan adanya fasilitas menarik, canggih, modoren, nyaman dan bersih, timbullah suasana kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Jika bukti fisik semakin meningkat maka kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia juga meningkat. Temuan dari hasil yang menggunakan hasil pasrsial (t) pada tabel 17 menunjukkan sebesar Thitung 5.618 > Ttabel 1.661 mempunyai hubungan antara kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia, maupun hasil uji regresi berganda pada tabel 16 dilihat bahwa nilai bukti fisik 0,383 > 0,05 untuk bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Demikan dapat disimpulkan bahwa bukti fisik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syarih Indonesia. Selain itu (*tangible*) sesuatu kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh nasabah karena itu.

Bank Syariah Indonesia harus bijak dalam memberikan fasilitas terhadap nasabah. Menurut Zulandrasari, (2023), bukti fisik mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia semakin baik bukti fisik yang ada didalam dan luar Bank Syariah Indonesia maka meningkat rasa kepuasan terhadap nasabah. *Tangible* (bukti fisik) sangat penting serta harus selalu diperbaiki dan dikembangkan guna memikat calon nasabah baru sehingga memtusukan untuk memilih menggunakan layanan serta produk-produk dari Bank Syariah Indonesia (Rio, 2021). Demikianlah dalam tentang kepuasan kosumen ataupun nasabah dalam penelitian (Hari Adi & Wicaksono, 2019), (Hafidz & Muslimah, 2023), dan (Lisu, 2022) bahwasannya bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebab dimensi bukti fisik memberikan nasabah merasakan puas dan senang jika Bank Syariah Indonesia memiliki alat oprasional serta fasilitas memadai.

### 2.) Pengaruh Kehandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kehandalan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Analissi yang telah dilakukan oleh peneliti adanya, kehandalan karyawan menginformasikan tentang produk-produk dengan baik, memenuhi sesuai dengan janjinya, serta memberikan pelayanan yang baik. Oleh itu, timbulah rasa kepuasan dari hasil kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisis uji (t) secara parsial nilai pada tabel 17 kehandalan karyawan sebesar  $Thitung\ 8.633 > 1.661$  yang artinya adanya hubungan antara kepuasan nasabah maupun tabel 16 secara regresi liner berganda nilai pada kehandalan karyawan sebesar  $0,606 > 0,05$  yang bahwsannya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Dapat disimpulkan adanya pengaruh positif kehandalan terhadap kepuasan nasabah.

*Reliability* (kehandalan) sesuatu yang sangat penting dalam dinamika perkerjaan suatu Bank ataupun Perusahaan, dalam kemampuan memberikan jasanya telah dijanjikan dengan baik, cepat dan akurat (Faradiba, 2021). Diharapkan dengan kehandalan karyawan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Menurut (Hafid *et al*, 2022) , kehandalan karyawan harus mempunyai ciri khas atau karakteristik tersendiri agar dapat penilai tertentu pada nasabah, sesuatu yang dijanjikan maka harus dilakukan pada waktu yang dtetapkan hendaknya direalisasikan dengan seefisiensi. Tentang kepuasan pelanggan ataupun nasabah dalam penelitian terdahulunya (Ichsan, 2021), (Rijal, 2023), dan (Hafid *et al.*, 2022) adanya hubungan kehandalan terhadap kepuasan nasabah dikatakan kehandalan karyawan dapat dirasakan secara langsung terhadap kepuasan nasbah dan nilai saat itu.

### 3.) Pengaruh Bukti Fisik Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh hasil penelitian ini bisa dijelaskan adanya hubungan secara bersama-sama antara bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Dari hasil uji

simultan (F) nilai Rhitung  $58.397 > 3.94$  Ttabel bahwasanya bukti fisik dan kehandalan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama pada Bank Syariah Indonesia. Fasilitas, kebersihan dan kenyamanan area sekitar, serta ketepatan waktu, konsistensi efisiensi, dengan focus pada bukti fisik dan kehandalan karyawan pada Bank Syariah berpengaruh secara positif pada reputasi dan keberlangsungan jangka panjang Bank Syariah Indonesia. Peningkatan mutu/kualitas pelayanan sangatlah diperlukan untuk kemajuan Bank sebab membangun hubungan yang baik, saling percaya (Yerry, 2021) . Penelitian terdahulu tentang kepuasan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada penelitian (Khaerunnisa, Munir, & Mustafa, 2024) dan (Al Rajab & Andilah, 2023) dengan dijelaskan dengan mempersiapkan pegawai-pegawai yang memiliki keterampilan, ramah, komunikasi dengan baik, berdedikasi tinggi terhadap perkerjanya dan selalu memperbaiki fasilitas timbulah rasa kepuasan pada nasabah pada Bank Syariah Indonesia

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diolah dengan mengisi kuesioner dan bagikan dalam *offline* dan *online*, sebanyak 100 responden diantara 58 perempuan dan 42 laki-laki yang diikuti dengan usai 17 > 40 dan 41 > 64 sertakan dalam penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia.

Bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia yang didukung dengan berapa hal diantaranya fasilitas baik, peralat yang lengkap serta menyediakan rungsa tunggu baik juga nyaman. Demikan dengan jawaban responden dengan nilai rata-rata 3,50 jawab bahwasannya sangat setuju dengan fasilitas yang diberikan Bank Syariah kepada nasabah.

Sedangkan pada kehandalan karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di dorong berapa hal seperti melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya, memberikan pelayanan yang baik, serta menginformasikan kepada nasabah dengan jelas tentang produk-produk pada Bank Syariah Indonesia, dengan jawban rata-rata responden 3,44 artinya menjawab setuju atas layanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia terhadap nasabah.

Bukti fisik dan kehandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia, keterikatan antara bukti fisik dan kehandalan karyawan yang terpenuhi akan menumbuhkan rasa kepuasan nasabah dengan Bank Syariah memberikan fasilitas yang bagus, dan memberikan pelayanan yang baik adanya umpan balik terhadap kemajuan Bank Syariah Indonesia.

### **4.2 Keterbatas Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya, pada saat melakukan pengumpulan data informasi responden tidak selalu memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, karena adanya asumsi dan sudut pandang yang berbeda dari masing-masing responden terkait bukti fisik dan kehandalan karyawan pada Bank Syariah Indonesia, serta kejujuran dalam mengisi kuesioner juga keterbatasan bagi peneliti. Pengaruh bukti Fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah masih belum adanya pembaharuan, sehingga cukup sulit bagi penulis dalam mencari penelitian terdahulu berdasarkan variabel bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah, adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

### **4.3 Saran**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dijadikan landasan kepada peneliti lain di waktu yang mendatang, gunakan sampel yang lebih besar agar informasi yang didapatkan lebih akurat dan rinci dan perhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Lebih memperhatikan lahan parkir serta focus terhadap kebutuhan fasilitas nasabah, buatlah lingkungan pada Bank lebih baik lagi, serta lebih singgap dalam atas laporan dari setiap nasabah jika terjadi adanya masalah ataupun lain yang menyakut kebutuhan nasabah.



ORIGINALITY REPORT

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**27%**  
INTERNET SOURCES

**17%**  
PUBLICATIONS

**11%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>dspace.uii.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ejurnal.umri.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.stei.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Udayana University</b> Student Paper	<b>1%</b>

10	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://jurnal.polines.ac.id">jurnal.polines.ac.id</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	1%
14	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
15	<a href="http://proceeding.isas.or.id">proceeding.isas.or.id</a> Internet Source	1%
16	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
17	Chairunnisa Oktaviani, Ina Sintia, Maya Panorama, Siti Salsabila. "Pengaruh Islamic Marketing Mix, Service Quality dan Customer Value terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 Publication	<1%
18	<a href="http://eprints.radenfatah.ac.id">eprints.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1%
19	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1%

20	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	<1 %
23	<a href="http://eprints2.undip.ac.id">eprints2.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://journal-nusantara.com">journal-nusantara.com</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://www.proskripsi.com">www.proskripsi.com</a> Internet Source	<1 %
26	Submitted to IIT Delhi Student Paper	<1 %
27	Submitted to Universitas Negeri Semarang Student Paper	<1 %
28	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	Al-Zasiah Al-Zasiah, Siti Komariah Hildayanti, Yeni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas	<1 %

Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri  
Palembang)", JEMSI ( Jurnal Ekonomi,  
Manajemen, dan Akuntansi), 2024

Publication

---

31	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1 %
32	<a href="https://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="https://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="https://www.ojs.unanda.ac.id">www.ojs.unanda.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
36	<a href="https://journal.universitassuryadarma.ac.id">journal.universitassuryadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="https://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="https://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="https://jp.feb.unsoed.ac.id">jp.feb.unsoed.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %

---

41	<a href="https://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a> Internet Source	<1%
42	<a href="https://edoc.site">edoc.site</a> Internet Source	<1%
43	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1%
44	<a href="https://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
45	<a href="https://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1%
46	Submitted to Institut Pertanian Bogor Student Paper	<1%
47	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%
48	<a href="https://jurnal.cic.ac.id">jurnal.cic.ac.id</a> Internet Source	<1%
49	<a href="https://penerbitadm.com">penerbitadm.com</a> Internet Source	<1%
50	<a href="https://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1%
51	Khristina Sri Prihatin, Uun Fiana. "ANALISIS PENGETAHUAN MASYARAKAT NON MUSLIM TERHADAP PERBANKAN SYARIAH DI KABUPATEN SERANG DAN KOTA SERANG",	<1%

# Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2021

Publication

- 
- |    |  |      |
|----|--|------|
| 52 | Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta<br>Student Paper  | <1 % |
| 53 | <a href="https://repository.unmuhjember.ac.id">repository.unmuhjember.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 54 | Submitted to Universitas Jenderal Soedirman<br>Student Paper   | <1 % |
| 55 | <a href="https://ejournal.iain-tulungagung.ac.id">ejournal.iain-tulungagung.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 56 | <a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 57 | <a href="https://dokumente.ub.tu-clausthal.de">dokumente.ub.tu-clausthal.de</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 58 | <a href="https://repository.trisakti.ac.id">repository.trisakti.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 59 | Aan Shar, Faisal Muttaqin, Eko Wediyanto.<br>"CUSTOMER SATISFACTION DITINJAU DARI<br>PENGUNAAN M-BANKING DAN RELIGIOUS<br>ACTIVITY BANK SYARIAH INDONESIA KOTA<br>BENGKULU", FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN<br>DAN PERBANKAN, 2023<br>Publication | <1 % |
| 60 | <a href="https://digilib.uinsa.ac.id">digilib.uinsa.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |

---

61	<a href="http://edoc.pub">edoc.pub</a> Internet Source	<1 %
62	<a href="http://ejurnal.kependudukan.lipi.go.id">ejurnal.kependudukan.lipi.go.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://fr.slideshare.net">fr.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="http://jom.universitassuryadarma.ac.id">jom.universitassuryadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="http://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id">libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id</a> Internet Source	<1 %
66	Sri Widyastuti Usman, Salim Basalamah, Serlin Serang. "Pengaruh Kualitas Layanan Produk Tabungan Britama terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) unit Mangasa Somba Opu Makassar", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2021 Publication	<1 %
67	<a href="http://aksioma.unram.ac.id">aksioma.unram.ac.id</a> Internet Source	<1 %
68	<a href="http://ejournal3.undip.ac.id">ejournal3.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
69	<a href="http://eprints.kwikkiangie.ac.id">eprints.kwikkiangie.ac.id</a> Internet Source	<1 %
70	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a>	

---



Internet Source

<1%

71

[repository.uhn.ac.id](https://repository.uhn.ac.id)

Internet Source

<1%

72

[repository.uinjambi.ac.id](https://repository.uinjambi.ac.id)

Internet Source

<1%

73

[repository.uniba.ac.id](https://repository.uniba.ac.id)

Internet Source

<1%

74

[repository.upstegal.ac.id](https://repository.upstegal.ac.id)

Internet Source

<1%

75

[riset.unisma.ac.id](https://riset.unisma.ac.id)

Internet Source

<1%

76

[www.slideshare.net](https://www.slideshare.net)

Internet Source

<1%

77

Afifah Nabila Atiqoh, Adlia Alfiriani, Rini Novita. "ANALISIS PENERIMAAN SISWA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI UJIAN ONLINE BERBASIS KOMPUTER MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL", Jurnal Inovasi Pendidikan dan Teknologi Informasi (JIPTI), 2023

Publication

<1%

78

Okky Mudinarko, Suyoto Suyoto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN, DAN NILAI NASABAH

<1%

TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada PD BPR BKK Purbalingga Cabang Bukateja)", Media Ekonomi, 2017

Publication

79

Rijal Arslan. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA", JURNAL MANEKSI, 2022

Publication

<1 %

80

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

<1 %

81

[binereoproep.blogspot.com](http://binereoproep.blogspot.com)

Internet Source

<1 %

82

[digilib.iain-palangkaraya.ac.id](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id)

Internet Source

<1 %

83

[dodogusmao.wordpress.com](http://dodogusmao.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

84

[ejournal.unesa.ac.id](http://ejournal.unesa.ac.id)

Internet Source

<1 %

85

[jimutuntad.com](http://jimutuntad.com)

Internet Source

<1 %

86

[jurnal.usi.ac.id](http://jurnal.usi.ac.id)

Internet Source

<1 %

87

[repository.mahardhika-library.id](http://repository.mahardhika-library.id)

Internet Source

<1 %



88	<a href="http://thepiecko.blogspot.com">thepiecko.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
89	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	<1 %
90	<a href="http://www.msn.com">www.msn.com</a> Internet Source	<1 %
91	Nanang Rustandi, Nurhasanah Ramdhani. "PENGARUH RESPONSIVENESS DAN PROFIT SHARING TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA BSI MANDIRI CIANJUR", Aksyana : Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam, 2022 Publication	<1 %
92	Putri Intan Permata Sari, Fitri Yeni, Ramdani Bayu Putra, Rosa Citra Dewi. "The Influence Of The Level Of Tax Awareness And Tax Payment Mechanisms On Buying And Selling Traffic On The Online Shop", JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi, 2021 Publication	<1 %
93	<a href="http://lib.ibs.ac.id">lib.ibs.ac.id</a> Internet Source	<1 %
94	Ahmad Muzaki, Dyah Probowulan, Achmad Syahfrudin. "Peran Pernyataan Orientasi Tujuan Kinerja dan Pernyataan Orientasi Tujuan Pembelajaran terhadap Kemampuan	<1 %

Mahasiswa", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2019

Publication

---

95 Ella Ariyani, Idwal B, Aan Shar. "Pengaruh Budaya Layanan, Customer Value, Dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Pembiayaan Pensiun Di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Sudirman", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2024

Publication

---

96 Sarah Uswatun Hasanah, Jeni Wulandari, Ghia Subagja. "ANALISIS FOREIGN BRANDING, HARGA DAN KUALITAS PRODUK DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN", Jurnal Perspektif Bisnis, 2021

Publication

---

97 [islamicmarkets.com](http://islamicmarkets.com)

Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off