

Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kendaraan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Baru Medan Marelan

The Effect Of Service Quality On Vehicle And Facility Financing Products To Customer At PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Baru Medan Marelan

Agustina¹, Muhammad Abrar Kasmin Hutagalung²

Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia, Medan^{1,2}
tinaa7598@gmail.com¹, muhammadabrarkasminhutagalung@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kendaraan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan baik secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode simple random sampling, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,676. Hal ini membuktikan bahwa kontribusi variabel Pelayanan dan variabel Fasilitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah adalah 67,6%, sedangkan 32,4 % ditentukan oleh faktor lain. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak. F_{tabel} (df pembilang = k dan df penyebut = $n-k-1$) maka (df pembilang = 2 dan df penyebut = $83-2-1 = 80$) sehingga F_{tabel} adalah 0,2172. $F_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $83,411 > 0,2172$ maka H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas produk terhadap kepuasan nasabah secara simultan dapat dilihat bahwa nilai Sig data pada variabel 1 kualitas pelayanan dan fasilitas lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial sebesar 76% dan keunggulan produk 86%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality of vehicle financing products and facilities on customers at PT. Bank Sumut Syariah KCPSY Kota Baru Medan Marelan either partially or simultaneously. This type of research is quantitative. Quantitative research is research to examine a particular population or sample, the sampling technique is done by simple random sampling method, data collection uses research instruments, data analysis is quantitative/statistical with the aim of testing hypotheses. Based on the R Square value of 0.676. This proves that the contribution of the Service variable and the Facility variable to the customer's goals is 67.6%, while 32.4% is determined by other factors. $F_{count} < F_{table}$ then H_0 is accepted and vice versa if $F_{count} > F_{table}$ then H_0 is rejected. F_{table} (df numerator = k and df denominator = $n-k-1$) then (df numerator = 2 and df denominator = $83-2-1 = 80$) so that F_{table} is 0.2172. $F_{count} > f_{table}$ which is $83,411 > 0.2172$ then H_0 is rejected so that there is an influence between the quality of service and product facilities on customer satisfaction simultaneously. partial to customer satisfaction. The influence of service quality on customer satisfaction is partially 76% and product excellence is 86%.

Keywords : Quality of Service, Facilities, visitors

Disubmit: 03 Mei 2021

Info Artikel :
Direview: 10 Juni 2021

Diterima: 07 Juli 2021

Copyright © 2021 – AL-QASD Journal. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Terdapat banyak produk yang disediakan untuk melayani kebutuhan konsumen dari menabung hingga meminjam uang. Salah satu bentuk pelayanan dari Bank SUMUT dalam peminjaman uang yaitu pembiayaan kendaraan. Pelayanan produk tersebut memiliki beberapa syarat dan dokumen yang harus dipenuhi diantaranya Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Sertifikat Jaminan, Pas Foto, pengisian formulir dan lain sebagainya. Nasabah dapat dengan mudah meminjam apabila seluruh persyaratan terpenuhi. Masalah yang terjadi adalah produk pembiayaan kendaraan tersebut kurang diminati oleh para nasabah karena kualitas pelayanan yang kurang baik.

Menurut pendapat Goetsch dan David dalam Tjiptono dan Chandra menyatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dan pelayanan adalah perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya cara melayani sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹

Masyarakat memilih pembelian kendaraan bermotor melalui pembiayaan perbankan syariah karena suku bunga yang ditetapkan lebih rendah dibandingkan dengan suku bunga yang ditetapkan lembaga keuangan finansial lainnya. Produk pembiayaan kendaraan bermotor adalah salah satu produk pembiayaan konsumen perbankan syariah yang menggunakan akad *murabahah*. Produk pembiayaan konsumen akad *murabahah* ini termasuk produk yang sangat diminati masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya pembiayaan yang diberikan oleh perbankan syariah setiap tahunnya seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Pembiayaan Bank Sumut Syariah Kepsy Kota Baru Medan Marelان

No	Tahun	Jumlah nasabah	Jumlah Pembiayaan
1	2019	470 Nasabah	Rp 72 984.679.889,-
2	2020	503 Nasabah	Rp. 58.247.662.178,-
3	2021	535 Nasabah	Rp. 71.399.826.889,-

Sumber : Bank Sumut Syariah Kepsy Kota Baru Medan Marelان

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan jumlah nasabah pembiayaan akad *murabahah* setiap tahunnya. Dari tahun 2019 jumlah sebanyak 470 nasabah dan meningkat 65% ditahun 2020 sebanyak 503 Nasabah dan pada tahun 2021 meningkat 32% dengan jumlah 535 nasabah.²

Peningkatan akan pembiayaan ini membuat Bank Sumut Syariah Kepsy Kota Baru Medan Marelان melakukan berbagai strategi untuk pelayanan dalam pembiayaan ini. Selain kualitas pelayanan yang baik meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan kendaraan, PT. Bank SUMUT juga harus memperhatikan fasilitas yang disediakan sehingga nasabah merasa aman dan nyaman selama menggunakan produk pembiayaan kendaraan. Masalah yang terjadi adalah fasilitas yang diberikan masih terdapat masalah, salah satunya adalah suku bunga yang tinggi dan biaya layanan.

Nadianingrum dan Saputra menyatakan bahwa fasilitas merupakan peranti yang tersedia disuatu perusahaan untuk menyederhanakan fungsi. Umumnya fasilitas ini adalah hal penentuan apakah seseorang memilih dalam memanfaatkan perusahaan jasa transportasi maupun menggunakan perusahaan berbeda. Fasilitas yaitu asal muasal wujud semestinya tersedia sebelum mempromosikan layanan ke konsumen. Fasilitas kenyamanan juga bisa menjadi hal yang

¹ Fandy Tjiptono dan Greforius Chandra, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, (Yogyakarta : Andi, 2016), h. 115

² Bank Sumut Syariah Kepsy Kota Baru Medan Marelان, *Data pembiayaan murabahah tahun 2019-2021*.

memudahkan konsumen menikmati kepuasan.³ Dengan adanya pelayanan dan fasilitas yang baik dari PT. Bank SUMUT Syariah maka dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kendaraan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kepsy Kota Baru Medan Marelان".

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini dilakukan mulai dari bulan april 2021 sampai Agustus 2021. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut syariah KCPSy Kota Baru Marelان yang beralamat di JL. Marelان Raya No. 285AB, Rengas Pulau, Kec.Medan Marelان. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif karena dalam pelaksanaannya menggunakan kuesioner, yaitu suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung.⁴ Dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden yaitu Nasabah Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان diketahui jumlahnya yaitu 83 nasabah, dengan menggunakan sampel jenuh yang berarti seluruh populasi dapat dijadikan sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 83 nasabah. Sedangkan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebar kuesioner, menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kegiatan dalam penelitian ini adalah variabel-variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Alat yang digunakan untuk menguji pernyataan di dalam kuesioner pada penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menentukan valid tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan perbandingan antara *corrected item total correlation* dengan koefisien korelasi yang ditentukan sebesar $r=0,3$. Butir kuisisioner dikatakan valid jika *corrected item total correlation* lebih besar dari 0,3 dan sebaliknya jika *corrected item total correlation* lebih kecil dari 0,3, maka dikatakan butir pernyataan tidak valid. Sedangkan uji Reabilitas bertujuan untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten walaupun pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala dan menggunakan alat pengukur yang sama. Menurut Umar, untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak menggunakan *cronbach alpha* dengan kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut : Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka dinyatakan *reliable*. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka dinyatakan tidak *reliable*.⁵

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Regresi linear berganda Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Agar regresi menghasilkan nilai yang baik maka harus memenuhi syarat yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji statistik yang terdiri dari uji parsial (uji T), uji simultan (uji F), dan uji Koefisiensi Determinasi (R^2). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan program SPSS versi 25 untuk mengolah data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

³ Nadianingrum, Nurul Wahyu. "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada pt. Capella dinamik nusantara." *Khazanah Ilmu Berazam* 3, no. 3 (2020): 531-541.

⁴ Sudaryono, *Metode Penelitian*, PT. Rajagrafindo Persada, bandung 2017, h.207.

⁵ Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012, h.59.

1) Uji validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan	Hasil
Kualitas Pelayanan (X1)	X	0,539	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2	0,627	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,697	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X4	0,834	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X5	0,630	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X6	0,699	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X7	0,715	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X8	0,664	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X9	0,703	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X10	0,715	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
Fasilita (X2)	X2.1	0,714	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.2	0,593	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.3	0,753	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.4	0,819	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.5	0,578	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.6	0,776	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.7	0,635	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.8	0,726	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.9	0,625	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X2.10	0,560	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,681	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y2	0,576	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y3	0,680	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y4	0,713	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y5	0,761	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y6	0,629	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y7	0,486	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y8	0,600	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y9	0,636	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	Y10	0,540	0,2172	r hitung > r tabel	Valid

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan kualitas pelayanan (X1), Keunggulan Produk (X2), Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid karena nilai r tabel > r hitung.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X	0,872	Reliabel
	X2		
	X3		
	X4		
	X5		
	X6		
	X7		
	X8		

	X9		
	X10		
Fasilitas (X2)	X2.1	0,831	Reliabel
	X2.2		
	X2.3		
	X2.4		
	X2.5		
	X2.6		
	X2.7		
	X2.8		
	X2.9		
	X2.10		
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,821	Reliabel
	Y.2		
	Y.3		
	Y.4		
	Y.5		
	Y.6		
	Y.7		
	Y.8		
	Y.9		
	Y.10		

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil dari uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), Keunggulan Produk (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) > dari 0,60. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa dari hasil 10 butir pernyataan dari setiap variabel dinyatakan reliabel.

3) Analisis Data

a) Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan pengolahan regresi linier berganda antara Kualitas Pelayanan (X1), Keunggulan Produk (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan menggunakan program SPSS versi 25, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	7,983	2,399
	kualitas pelayanan	,246	,076
	Pasilitas	,534	,086

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$= 7,983 + 0,246 + 0,534$$

Adapun interpretasi dari persamaan diatas adalah sebagai berikut :

- i. Nilai a 7,983 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan nasabah (Y) belum dipengaruhi oleh variabel kualitas peayanan (X1)

dan variabel fasilitas (X2). Jika variabel independent tidak ada maka variabel dependent tidak mengalami perubahan.

- ii. B1 (nilai koefisien regresi x1) sebesar 0,246, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel komunikasi maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,246. B2 (nilai koefisien regresi x2) sebesar 0,534, menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel komunikasi maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,534.

b) Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model regresi linear berganda dengan SPSS versi 25. Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolonieritas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,00349917
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,049
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, dan lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai cut off dipakai oleh nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10

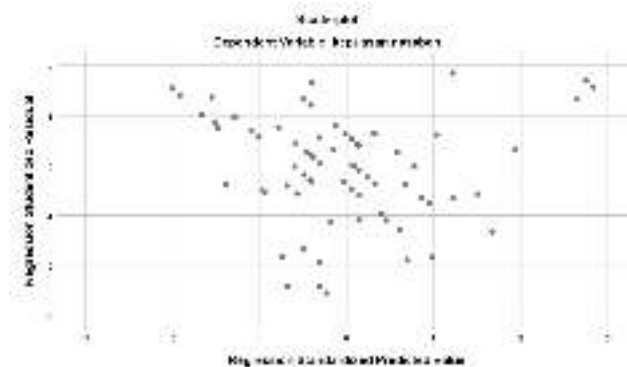
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	7,983	2,399		3,328	,001		
	kualitas pelayanan	,246	,076	,300	3,217	,002	,466	2,147
	Pasilitas	,534	,086	,577	6,187	,000	,466	2,147

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai VIF sebesar 2,147. Dan termasuk nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinieritas antar variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.



Gambar 1. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan dari gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik data tidak beraturan dan tidak saling berdekatan antara satu dengan yang lain dan menjauhi garis 0 maka, dapat dikatakan pengujian ini berdistribusi normal.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Glejser*

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7,983	2,399		3,328	,001
	kualitas pelayanan	,246	,076	,300	3,217	,002
	Pasilitas	,534	,086	,577	6,187	,000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Apabila nilai Sig > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Sig variabel Kualitas Pelayanan dan Keunggulan produk semuanya > 0,05 sehingga tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

c) Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika t hitung > t tabel dan probabilitas (nilai signifikan) < tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika t hitung < t tabel dan probabilitas (nilai signifikan) > tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana t tabel ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu $df = N - k$.

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,983	2,399		3,328	,001
	kualitas pelayanan	,246	,076	,300	3,217	,002
	Pasilitas	,534	,086	,577	6,187	,000
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Sig data pada variabel Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial sebesar 76%, Keunggulan Produk secara parsial sebesar 86%.

Nilai t untuk $N = 83 - 2 - 1 = 80$ adalah 0,2172

df = (N-2)	0,1	0,05	0,02	0,01	0,0001
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3547
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3527
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3507

d) Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian secara silmutan (bersama-sama) untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen antara lain Pelayanan, dan Keunggulan Produk terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah, rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesisnya adalah :

- i. Tolak H_0 jika nilai probabilitasnya dihitung $<$ taraf signifikan sebesar 0,05 (sig $< \alpha$ 0,05).
- ii. Terima H_a jika nilai probabilitasnya dihitung $>$ taraf signifikan 0,05 (sig $> \alpha$ 0,05).

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	686,369	2	343,185	83,411	,000 ^b
	Residual	329,149	80	4,114		
	Total	1015,518	82			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), pasilitas, kualitas pelayanan

f.tabel = $n-k-1=83-2-1=80$ adalah 0,2172

f.hitung = 83,411

f.tabel = 0,2172

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan pengujian ini menggunakan dengan dua cara yaitu :

- i. Jika Sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan sebaliknya jika Sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan tabel diatas nilai Sig adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dengan kata lain terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah secara simultan.
- ii. F.hitung $<$ F.tabel maka H_0 diterima dan sebaliknya jika F.hitung $>$ F.tabel maka H_0 ditolak. F.tabel (df pembilang = k dan df penyebut = $n-k-1$) maka (df pembilang = 2 dan df penyebut = $83-2-1 = 80$) sehingga F.tabelnya adalah 0,2172. F.hitung $>$ f.tabel yatitu $83,411 > 0,2172$ maka H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah secara simultan.

e) Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sambungan pengaruh variabel independen (X_1 Pelayanan dan X_2 Keunggulan Produk) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y Kepuasan Nasabah). Koefisien ini menunjukan seberapa presentase variabel *independen* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel *dependen*.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,676	,668	2,02839
a. Predictors: (Constant), pasilitas, kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasan nasabah				

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,676. Hal ini membuktikan bahwa kontribusi variabel Pelayanan dan variabel Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah adalah 67,6%, sedangkan 32,4 % ditentukan oleh faktor lain seperti komunikasi, keunggulan produk, dan kinerja karyawan.

B. Pembahasan

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,217$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 0,217$ dengan $Sig\ 0,009 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah
Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,187$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 0,217$ dengan $Sig\ 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah adalah :

- 1) Secara parsial Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Medan Marelان. Kenyataan ini dibuktikan dengan yhasil uji statistik dimana t_{tabel} sebesar 0,217 yang dibandingkan dengan t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,217. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,217 > 0,217$ didukung dengan nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Secara parsial fasilitas memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Medan Marelان. Kenyataan ini dibuktikan dengan hasil uji statistik dimana nilai t_{tabel} sebesar 0,217 yang dibandingkan dengan t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 6,187. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,187 > 0,217$ dengan didukung nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih besar dari 0,05 (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 3) Secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Medan Marelان. Hal ini dilihat dari hasil uji statistik secara simultan dimana nilai F_{hitung} sebesar 83,411 dibandingkan dengan F_{tabel} sebesar 3,09. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $83,411 > 0,217$, didukung dengan nilai sig sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05(5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran yang dapat diberikan dari penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan adalah :

- 1) Bagi PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان
Penelitian ini dapat memberikan masukan atas fakta yang sebenarnya atas produk dan pelayanan yang diberikan berdasarkan persepsi nasabah sehingga dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu produk dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
- 2) Bagi Universitas Potensi Utama
Penelitian ini dapat mempererat hubungan antara Universitas dengan Instansi Pemerintah dan Dunia Usaha dan Industri (DUDI) dalam hal peningkatan mutu pendidikan serta menjadi

acuan atau pedoman dalam menggunakan produk perbankan syariah dalam memenuhi kebutuhan kepemilikan kendaraan bermotor.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti yaitu untuk memperluas, mengembangkan wawasan, pengetahuan, serta menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah kedalam praktek yang sesungguhnya serta salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menyediakan sarana untuk menuntut ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

REFERENSI

- [1] Arafah, S. (2017). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI HARGA SAHAM SYARIAH DI PT. UNILEVER, TBK. *Bisei: JurnalBisnisDanEkonomi Islam*, 2(2).
- [2] ARAFAH, S., & TANJUNG, Y. (2019). ANALISIS FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI PEMAKAIAN METODE JIT (STUDI KASUS UD. PUSAKA BAKTI). *Bisei: JurnalBisnisDanEkonomi Islam*, 4(01).
- [3] Hutagalung, M. A. K. (2021). Analisis Pengakuan Dan Pengukuran Akuntansi Aktiva Tetap Berwujud Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Marelana. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 2(1), 92-104.
- [4] Hutagalung, M. A. K. 2021. “Kesenjangan Pendapatan Dan Stabilitas Beragam”, “Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative”, 2(2)
- [5] Hutagalung, M. A. K., Ridwan, M., Yulia, N., Nasution, F., & Harahap, N. S. (2021). Pengenalan Tentang Akad Pembiayaan Di Dunia Bisnis Secara Syariah. *PUBLIDIMAS (Publikasi Pengabdian Masyarakat)*, 1(1), 13-20.
- [6] Murtani, A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karyawan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 177-188
- [7] Ridwan, M. (2018). *Keputusan Pembelian Melalui Situs Belanja Online Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Lazada Di Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- [8] Setia Budhi Wilardjo. *Pengertian, Peranan dan perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, Jurnal, Vol. 2, No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang, 2005.
- [9] Umar, *Metode penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012017mi Dan Bisnis Islam IAIN Tulung Agung, 2014.