

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pengolahan Data

5.1.1 Hasil Uji Instrumen Data

5.1.1.1 Hasil Uji Validitas

Menurut (Sujarweni, 2016) uji validitas merupakan proses yang menyatakan bahwa suatu instrumen pengukuran dianggap valid apabila pernyataan dalam kuesioner mampu secara tepat menggambarkan aspek yang ingin diukur oleh instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil pengujian dari instrumen ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	Rhitung	Rtabel 0,05 (100)	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,767	0,1946	0,000	Valid
	X1.2	0,817	0,1946	0,000	Valid
	X1.3	0,811	0,1946	0,000	Valid
	X1.4	0,826	0,1946	0,000	Valid
	X1.5	0,759	0,1946	0,000	Valid
Penanganan Keluhan (X2)	X2.1	0,731	0,1946	0,000	Valid
	X2.2	0,760	0,1946	0,000	Valid
	X2.3	0,793	0,1946	0,000	Valid
	X2.4	0,769	0,1946	0,000	Valid
	X2.5	0,713	0,1946	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,906	0,1946	0,000	Valid
	Y2	0,794	0,1946	0,000	Valid
	Y3	0,840	0,1946	0,000	Valid
	Y4	0,867	0,1946	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan mengenai penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Jambi Patimura yang terdiri dari 14

pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1946), sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa semua pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan dapat digunakan pada uji instrumen selanjutnya.

5.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2014), uji reliabilitas dapat digunakan untuk setiap item atau pertanyaan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, data penelitian dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Berikut tabel hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas pelayanan (X1)	0,854	Reliabel
2	Penanganan Keluhan (X2)	0,808	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,873	Reliabel

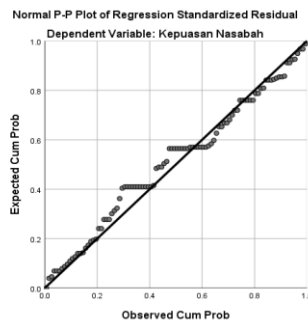
Sumber: Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas data yang dilakukan variabel kualitas pelayanan *cronbach's alpha* $0,854 > 0,60$, variabel penanganan keluhan *cronbach's alpa* $0,808 > 0,60$ dan variabel kepuasan nasabah *cronbach's alpha* $0,873$ semua variabel dinyatakan reliabel karena semua nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan lebih besar dari $0,60$.

5.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

5.1.2.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data dalam kelompok variabel tertentu berdistribusi normal atau tidak. Ini berguna untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dari populasi normal atau berdistribusi normal (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, digunakan uji normalitas P-Plot.



Sumber: Output SPSS 26, 2024

Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Berdasarkan pada gambar 5.1 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas.

5.1.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara model regresi dan variabel bebas (Ghozali, 2016). Jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance Value > 0,10$, model regresi dianggap tidak memiliki multikolinieritas.

Tabel 5. 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.624	1.602
Penanganan Keluhan	.624	1.602

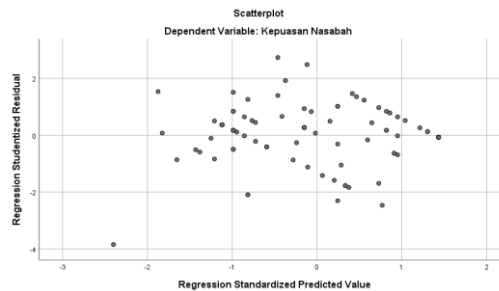
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan penanganan keluhan (X2) memiliki *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan $Tolerance Value > 0,10$. Jadi dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi.

5.1.2.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam model regresi antara residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016). Uji statistik yang menggunakan uji scatterplot, digunakan untuk menentukan apakah ada heteroskedastisitas.



Sumber: Output SPSS 26, 2024

Gambar 5. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan gambar 5.2 hasil uji heterokedastisitas diperoleh titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar angka 0, titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik tidak berpola maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

5.1.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 5. 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.883	1.409		2.047	.043
	Kualitas Pelayanan	.382	.070	.478	5.469	.000
	Penanganan Keluhan	.292	.076	.336	3.852	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 2,883 + 0,382 X_1 + 0,292 X_2 + e$$

Dari persamaan diatas dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) adalah 2,883 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan keluhan (X_2) dianggap konstan = 0 maka nilai variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 2,883 (28%)
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,382 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami perubahan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) meningkat sebesar 0,382.
3. Nilai koefisien regresi variabel penanganan keluhan (X_2) sebesar 0,292 menunjukkan bahwa apabila variabel penanganan keluhan mengalami perubahan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) meningkat sebesar 0,292.

5.1.4 Hasil Uji Hipotesis

5.1.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5.5 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.883	1.409		2.047	.043
	Kualitas Pelayanan	.382	.070	.478	5.469	.000
	Penanganan Keluhan	.292	.076	.336	3.852	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.5 di atas dapat dijelaskan bahwa :

- a. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,382 (38%). Dari tabel hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0.05$. maka hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.
- b. Nilai koefisien regresi variabel penanganan keluhan (X_2) sebesar 0,292 (29%). Dari tabel hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0.05$. maka hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

5.1.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5.6 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.747	2	82.373	56.536	.000 ^b
	Residual	141.330	97	1.457		
	Total	306.077	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.6 di atas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan secara simultan berpengaruh positif dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ terhadap variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

5.1.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.538	.529	1.20707

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan

c. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa koefisien determinan (R^2) sebesar 0,538. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel independen (variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan) dalam menjelaskan pengaruh variabel dependen (variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura) adalah sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dan digunakan dalam penelitian ini.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Analisis Ekonomi

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 100 responden menunjukkan hasil uji parsial (uji t), pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan keluhan (X_2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kurniyawati & Ratno, 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga) dan (Khoiri, 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang bahwasanya kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan dalam layanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan, serta ketepatan dalam penyampaian layanan untuk memenuhi harapan nasabah. Menurut (Sembiring et al., 2014) kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana kenyataan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mencerminkan perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diterima.

Ada hal yang sangat penting untuk di perhatikan dan di maksimalkan yaitu kualitas pelayanan agar perusahaan dapat bertahan dan tetap menjadi pilihan utama bagi pelanggan. Menurut (Lubis, 2018) Kualitas pelayanan adalah sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan dapat dicapai serta bagaimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dilakukan untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya untuk mengontrol dan memastikan keunggulan layanan guna memenuhi ekspektasi nasabah.

Menurut (Sunardi & Sri, 2014) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya untuk kepuasan pelanggan semata. Bagi seorang Muslim, pelayanan harus sesuai dengan nilai-nilai syariah, yang bertujuan untuk mencapai ketakwaan dan memperkuat iman dalam melaksanakan syariat Islam. Dalam Islam, standar kualitas pelayanan diukur berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang menjadi acuan utama dalam menilai hasil dari tindakan pelayanan. Terdapat tiga konsep dasar pelayanan dalam Islam sebagai berikut:

1. Keikhlasan, Setiap karyawan harus memberikan pelayanan dengan niat ikhlas karena Allah SWT. Meskipun pelayanan tampak baik, tanpa keikhlasan, nilainya di hadapan Allah SWT menjadi tidak berarti.
2. Kesesuaian dengan Syariat Islam, Syariat adalah aturan dari Allah SWT yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an dan mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam memberikan pelayanan dan produk. Pelayanan harus mematuhi prinsip-prinsip syariat Islam seperti persamaan, persaudaraan, cinta kasih, perdamaian, dan tolong-menolong, serta mengikuti ajaran Rasulullah SAW.
3. Melakukan yang Terbaik, Dalam pelayanan, penting untuk selalu memberikan yang terbaik untuk konsumen. Kualitas pelayanan yang buruk

dapat mengurangi kepercayaan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Oleh karena itu, perbuatan baik harus dilakukan dalam segala situasi, baik saat bekerja maupun di luar pekerjaan, dengan penuh keikhlasan untuk menciptakan kualitas pelayanan terbaik yang memenuhi harapan konsumen. Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam surah Al-Insyiqaq ayat 6 yang berbunyi:

Artinya: *“Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya”*. (QS. Insyiqaq ayat 6).

Ayat di atas mengungkapkan bahwa pada dasarnya, segala usaha yang dilakukan, baik amal kebaikan maupun keburukan, akan dihadapkan kepada Allah pada hari kiamat. Di sana, Allah akan memberikan balasan atas setiap amal perbuatanmu dengan karunia-Nya atau keadilan-Nya. Ayat ini menggambarkan usaha manusia untuk mencapai kebahagiaan dan menekankan pentingnya menyelesaikan setiap tugas dengan sebaik mungkin. Dalam konteks pelayanan, hal ini berarti bahwa pekerja harus memberikan layanan yang optimal agar konsumen merasa puas. Dalam konteks pelayanan, hal ini berarti bahwa pekerja harus memberikan pelayanan terbaik agar konsumen merasa puas.

Bank harus menangani keluhan nasabah dengan sebaik mungkin agar nasabah merasa puas. Dengan penanganan yang adil dan tanpa membedakan, bank dapat membangun kepercayaan dan komitmen dari nasabah, yang akan menjadikannya setia dan tidak berpindah ke bank lain. Sebaliknya, jika bank tidak menangani keluhan sesuai dengan harapan nasabah, mereka mungkin merasa tidak puas dan dengan mudah berpindah ke bank yang dianggap lebih memenuhi keinginan mereka. Perusahaan yang efektif dalam menangani keluhan dapat mengubah nasabah yang semula tidak puas menjadi puas, berkat penanganan yang cepat dan tepat. Hal ini langsung meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Menangani keluhan dalam perbankan syariah dari perspektif ekonomi Islam melibatkan beberapa prinsip utama. Prinsip utama ini termasuk keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

1. Keadilan (Adil): Menurut perspektif ekonomi Islam, perlakuan yang adil terhadap pelanggan sangat penting. Ketika menangani keluhan, bank harus memastikan bahwa solusi yang diberikan adil bagi semua pihak yang terlibat.
2. Transparansi: Bank harus transparan dalam prosesnya. Informasi yang jelas dan komunikasi yang terbuka harus diberikan kepada pelanggan terkait produk, layanan, dan kebijakan yang mungkin menjadi subjek keluhan.
3. Penerapan Prinsip Syariah: Dalam menyelesaikan keluhan, bank syariah harus memastikan bahwa solusi yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba (bunga), spekulasi, dan transaksi yang mengandung ketidakpastian (ghharar).
4. Kepatuhan Terhadap Hukum: Proses menangani keluhan harus memastikan kepatuhan terhadap hukum Islam.
5. Ini termasuk penyelesaian masalah tanpa melanggar aturan syariah. Pendidikan dan Informasi: Bank syariah harus berkomitmen untuk memberikan edukasi dan informasi kepada pelanggan mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, sehingga mengurangi kemungkinan keluhan di masa depan (Sakinah, 2021).

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan keluhan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, serta sesuai dengan prinsip syariah, seperti keikhlasan dan kesesuaian dengan ajaran Islam. Penanganan keluhan yang efektif, adil, dan transparan juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena hal ini membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas. Prinsip-prinsip syariah harus dijadikan acuan utama dalam pelayanan dan penanganan untuk memastikan terpenuhinya seserta memberikan layanan yang optimal.