



***The Effect of Tangible and Reability on Customer Satisfaction of Bank
Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City***

Anis Mahmudah Dariati

STAI Ar-Ridho Bagansiapiapi, Riau, Indonesia

Email: anismahmudahdariati@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of tangible and reability on customer satisfaction at bank syariah Indonesia (BSI) at thursina hospital in duri city. This study uses quantitative associative causal relationship (cause and effect). The population of this study are BSI customers at tge hospital. Thursina as many as 111 customers. The sampling technique used purposive sampling, amounting to 87 respondents. Data collection techniques in this study used questionnaires and literature (literature study). The data analysis method uses multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics Version 22 software. The results of this study indicate that tangible has a positive effect on BSI customer satisfaction in thursina hospital with sig $0,003 < 0,05$. Meanwhile, reliability has a negative and significant effect on customer satisfaction with a sig $0,013 < 0,05$.

Keywords: Tangible, Reability, Customer Satisfaction

***Pengaruh Tangible dan Reability Terhadap Kepuasan Nasabah Bank
Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri***

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible* dan *reability* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia (BSI) di rumah sakit thursina. Penelitian ini menggunakan kuantitatif assosiatif hubungan kausal (sebab akibat). Populasi penelitian ini adalah nasabah BSI di RS. Thursina sebanyak 111 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang berjumlah 87 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan literatur (studi pustaka). Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan software *IBM SPSS Statistic Version 22*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina dengan nilai sig. $0,003 < 0,05$. Sedangkan *reability* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig. $0,013 < 0,05$.

Kata Kunci: *Tangible, Reability, Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Pada era revolusi industry 4.0 ini, perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan internet semakin berkembang termasuk juga dalam dunia perbankan. Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah yang membutuhkan pelayanan perbankan. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Ardiansah dan Dwi Saraswati, 2020 : 21). Bank dituntut harus semakin inovatif dan kreatif dalam mengembangkan produk dan jasanya agar dapat memenuhi kebutuhan, menciptakan kepuasan sehingga memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah.

Menurut Fauzi (2015:108) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya

dengan harapan seseorang. Kepuasan nasabah adalah presepsi pembeli berkenaan dengan sesuai atau ketidaksesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan (Wulandari dan Fikri, 2020 : 88). Salah satu upaya untuk mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah (Kotler dan Keller, 2015). Nasabah yang puas biasanya akan setia dalam waktu yang lama, nasabah akan terus bertransaksi dan mau menggunakan produk layanan lain yang ditawarkan oleh pihak bank.

Permasalahan yang terjadi pada tahun 2021 tentang *mobile banking* adalah rendahnya kualitas layanan *mobile banking* karena akses yang sering eror dan adanya penarikan biaya dari SMS ketika meminta kode aktivasi. Isu ini didapat dari salah satu nasabah BSI pengguna *mobile banking* bernama Tari yang berada dikota Duri. Rendahnya kualitas layanan *mobile banking* ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, salah satu faktornya yaitu *tangible dan reability*. *Tangible* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara baik terhadap nasabahnya secara fisik dapat dirasakan. Pelayanan yang baik tersebut baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, penampilan karyawan, dan fasilitas lain yang memberikan kenyamanan bagi konsumen sesuai keinginan (Wulandari dan fikri 2020:67). Kepuasan nasabah dilihat dari tampilan aplikasi *mobile banking* dengan memperhatikan tampilannya seperti membuat *design* logo aplikasi yang menarik, pemilihan warna dilatar aplikasi yang enak dipandang mata sehingga membuat nasabah nyaman menggunakannya. Semakin bagus tampilan aplikasi yang diberikan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan Raysa Sekar Putri (2019) yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah BTN Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Reability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen bahwa produk bank syariah harus lebih lengkap dan variatif agar bisa memenuhi semua kebutuhan konsumen muslim, bahkan konsumen non muslim selama tidak

bertentangan dengan nilai Islam dan terciptanya sebuah Bank Syariah yang besar dan kuat serta terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya (Wulandari dan fikri 2020:66). Pada *reability* ini kepuasan nasabah diperoleh dari fitur – fitur yang ditawarkan oleh BSI *mobile* yang memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Seperti transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, buka rekening, emas, ziswaf, layanan islami, tarik tunai tanpa kartu, pembayaran *merchant* dan Top UP. Apabila fitur tersebut dapat dijalankan dan berfungsi dengan baik maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan Febrianta Andika. Dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Di Kota Bandung. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian terdahulu. Dengan mengembangkan penelitian Isrous Khusna (2020), membahas tentang pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KC Manado–Tandean. Dengan meneliti apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat dari waktu dan tempat penelitian. Tempat penelitian sebelumnya Bank BRI Syariah KC Manado–Tandean 2020 dan penelitian ini dilakukan di Bank BSI KC Duri 2021. Kemudian terdapat perbedaan pada populasi dan sampel. Kemudian terdapat perbedaan pada populasi dan sampel. Penelitian sebelumnya meneliti nasabah *mobile banking* BRI Syariah KC dengan menggunakan rumus slovin untuk memperoleh hasil yang dibutuhkan. Sedangkan penelitian ini menggunakan sampel khusus pada nasabah BSI di Rumah Sakit Thursina.

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah *tangible* dan *reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Rumah Sakit Thursina Duri? Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *tangible* dan *reability* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Rumah Sakit Thursina Duri.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif assosiatif yakni penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk dari penelitian assosiatif terbagi menjadi simetris, kausal dan interaktif/resiprokal/timbal balik. Dalam penelitian ini menggunakan hubungan kausal yang artinya hubungan sebab akibat. Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil sebanyak 111 nasabah yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina (Sugiyono, 2020).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan data, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono 2020). Teknik *Sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Non probability Sampling* dengan Teknik *Sampling Purposive* yaitu nasabah dengan kriteria khusus mempunyai pengguna BSI *Mobile* dan menggunakan layanan *mobile banking*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah table yang didapat dari karakteristik responden berdasarkan usia yaitu sebagai berikut:

Tabel I.1
Karateristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frequency	Percent	Ket
1.	18 sampai dengan 30 Tahun	54	62.1	Valid
2.	30 sampai dengan 40 tahun	18	20.7	Valid
3.	40 tahun keatas	15	17.2	Valid
Total		87	100.0	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa masalah BSI di RS. Thursina yang menggunakan *mobile banking* lebih dominan yang berusia 18 sampai dengan 30 tahun dengan persentase 62.1% dibandingkan yang lain yaitu usia 30 sampai dengan 40 tahun dengan 20,7% dan 40 tahun keatas dengan persentase 17,2%.

Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel I.2
Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Keterangan
1.	Laki- laki	11	12.6	Valid
2.	Perempuan	76	87.4	Valid
Total		87	100.0	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V,22

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa masalah BSI di RS. Thursina yang menggunakan *mobile banking* lebih dominan perempuan dengan persentase 87,4% responden dibanding laki-laki hanya 12,6% responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah BSI.

Tabel I.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI

No.	Lama Bekerja	Frequency	Percent	Keterangan
1.	kurang dari 1 tahun	17	19.5	Valid
2.	1 sampai dengan 2 tahun	26	29.9	Valid
3.	2 sampai dengan 4 tahun	5	5.7	Valid
4.	Lebih dari 4 tahun	39	44.8	Valid
Total		87	100.0	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 87 jumlah responden, karyawan RS. Thursina yang menjadi nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking* lebih dominan karyawan yang sudah bekerja lebih dari 4 tahun dengan persentase 44,8%. Dibandingkan dengan yang bekerja kurang dari 1 tahun (19,5%), 1 sampai dengan 2 tahun (29,9%), 2 sampai dengan 4 tahun (5,7%).

Karakteristik responden berdasarkan bagian apa nasabah BSI bekerja di RS. Thursina Duri

Tabel I.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian Tempat Nasabah BSI Bekerja di RS. Thursina Duri

No.	Bagian	Frequency	Percent	Keterangan
1.	Bagian Medis	30	34.5	Valid
2.	Penunjang Medis	20	23.0	Valid

No.	Bagian	Frequency	Percent	Keterangan
3.	Bagian Umum	37	42.5	Valid
Total		87	100.0	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 87 jumlah responden, karyawan RS. Thursina yang menjadi nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking* lebih dominan karyawan yang bekerja dibagian umum dengan persentase 42,5%. Dibandingkan dengan bagian medis dengan persentase 34,5% dan penunjang medis sebesar 23,0%.

Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

- Gambaran umum respon subjek (responden) terhadap variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah.

Tabel I.5

Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 *Tangible* (bukti fisik)

No.	Alternatif Jawaban	X1.1	X1.2	X1.3	Frekuensi	Persentase
1	STS (1)	0	0	0	0	0
2	TS (2)	2	2	3	7	2.68
3	CS (3)	5	4	13	22	8.43
4	S (4)	44	50	53	147	56.32
5	SS (5)	36	31	18	85	32.57
Total		87	87	87	261	100

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata responden menunjukkan: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (2,68%), cukup setuju (8,43%), setuju (56,32%), dan sangat setuju (32,57%). Dari hasil persentase responden

lebih dominan memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 56,32%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa *tangible* pada layanan *mobile banking* BSI dinilai cukup baik.

- b. Gambaran umum respon subjek (responden) terhadap variabel *reability* terhadap kepuasan nasabah

Tabel I.6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2 *Reability*
(Keandalan)

No.	Alternatif Jawaban	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Frekuensi	Persentase
1	STS (1)	0	0	0	0	0	0
2	TS (2)	0	4	0	0	4	1.15
3	CS (3)	4	5	5	1	15	4.31
4	S (4)	40	55	54	57	206	59.20
5	SS (5)	43	23	28	29	123	35.34
Total		87	87	87	87	348	100

Sumber : Data diolah menggunakan *SPSS V.22*, 2022

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata responden menunjukkan: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1,15%), cukup setuju (4,31%), setuju (59,20%), dan sangat setuju (35,34%). Dari hasil persentase responden lebih dominan memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 59,20%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa *reability* pada layanan *mobile banking* BSI dinilai cukup baik.

Hasil Analisa Data

a. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi *bivariate pearson* (produk momen pearson). Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor

setiap item pernyataan dengan skor total (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Jika r hitung $\geq r_{\text{tabel}}$, maka instrumen pernyataan dinyatakan valid (Ghozali, 2016:87).

Dalam pengujian validitas instrumen peneliti menggunakan SPSS v.22. untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan r hitung dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2. n disini adalah jumlah sampel, sampel pada penelitian ada 87 responden maka $df = 87 - 2 = 85$ dengan sig. 0,05 sehingga diperoleh nilai $r_{\text{tabel}} = 0,2108 = 0,210$ (lampiran). Berikut hasil uji validitas pada variabel penelitian.

Tabel I.7
Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Tangible</i>				
1.	X1.1	0.907	0.210	Valid
2.	X1.2	0.883	0.210	Valid
3.	X1.3	0.747	0.210	Valid
<i>Reability</i>				
4.	X2.1	0.798	0.210	Valid
5.	X2.2	0.828	0.210	Valid
6.	X2.3	0,783	0.210	Valid
7.	X2.4	0.670	0.210	Valid
Kepuasan Nasabah				
8.	Y.1	0.810	0.210	Valid
9.	Y.2	0.887	0.210	Valid

No.	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
10.	Y.3	0.946	0.210	Valid
11.	Y.4	0.898	0.210	Valid
12.	Y.5	0.870	0.210	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 12 pertanyaan yang diberikan kepada 87 responden memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,210 yang berarti semua item valid.

2) Uji Reliabilitas

Tabel I.8

Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	X1 <i>Tangible</i>	3	0.798	Reliabel
2.	X2 <i>Reability</i>	4	0.771	Reliabel
3.	Y Kepuasan Nasabah	5	0.917	Reliabel

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil pengujian seluruh nilai *Cronbach alpha* penelitian lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian reliabel.

b. Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif adalah cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum/generalisasi (Purwoto, 2017).

Tabel I.9
Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Tangible</i>	87	7	15	12.56	1.730
<i>Reability</i>	87	12	20	17.15	1.821
Kepuasan Nasabah	87	9	25	20.70	3.012
Valid N (listwise)	87				

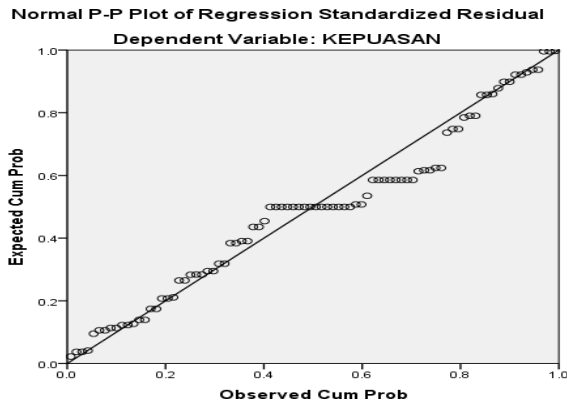
Sumber : Data diolah menggunakan *SPSS V.22*, 2022

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil uji analisis yang menunjukkan beberapa hal sebagai berikut: Jumlah data untuk masing-masing variabel adalah 87. Untuk variabel *tangible* memiliki nilai minimum sebesar 7 dan nilai maksimum sebesar 15. Diketahui pula nilai mean pada variabel *tangible* (pembagian jumlah seluruh data dengan banyaknya data) dari seluruh data variabel ini sebesar 12,56 dengan standar deviasi (nilai sebaran data) sebesar 1,730. Sedangkan variabel *reability* nilai minimum sebesar 12, nilai maximum sebesar 20 dan nilai mean pada seluruh data variabel *reability* sebesar 17,15 dengan standar deviasi sebesar 1.821. Pada variabel *assurance* nilai minimum sebesar 9, nilai maximum sebesar 15 dan nilai mean pada seluruh data variabel *reability* sebesar 12,63 dengan standar deviasi sebesar 1,571.

c. Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas (Santoso, 2018 :202). Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik *P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Berikut merupakan hasil uji normalitas pada penelitian ini:



Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Gambar 1.1

Hasil Uji Normalitas

2) Uji Multikolonieritas

Untuk mengetahui adtidaknya masalah multikolonieritas dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolonieritas tidak terjadi (Purwoto 2007:199).

Tabel I.10

Hasil Uji Multikolonieritas

<i>Model</i>		<i>Unstandardized coefficients</i>		<i>Standardized coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>	<i>Collinearity statistics</i>	
		<i>B</i>	<i>Std. error</i>	<i>Beta</i>			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	(Constant)	1.103	1.392		.792	.430		
	<i>Tangible</i>	.402	.133	.231	3.018	.003	.353	2.836
	<i>Reability</i>	-.479	.189	-.289	-2.532	.013	.158	6.312

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

3) Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan metode uji *rank-spearman* yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai

absolut dari residual hasil regresi. Jika nilai *signifikan* (*p-value*) semua variabel independen $> 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya varian residual homogen atau tidak terjadi kasus heteroskedastisitas (Juliandi, Azwar, dkk 2014:161-163).

Tabel I.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Correlation</i>			
			<i>Unstandardized residual</i>
<i>Spearman's rho</i>	<i>Tangible</i>	Correlation coefficient	-.0,21
		Sig. (2 tailed)	.847
		N	87
	<i>Realibity</i>	Correlation coefficient	-.007
		Sig. (2 tailed)	.950
		N	87
	<i>Unstandardized Residual</i>	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	87
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber : Data diolah menggunakan *SPSS V.22, 2022*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai sig variabel *tangible* (0,847) dan variabel *reability* (0,950) yang dapat disimpulkan seluruh variabel melebihi nilai signifikan 0,05. Maka H_0 diterima artinya bahwa varian residual homogen atau tidak terjadi kasus heteroskedastisitas sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier ganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (*dependent*) dengan lebih dari satu variabel bebas (*independent*). Permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari satu

variabel terikat dan enam variabel bebas, maka digunakan uji statistik dengan metode regresi linier dengan enam variabel bebas. Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut (Siregar, 2017:406):

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

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

X1 = *Tangible*

X2 = *Reability*

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

e = *error*

Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel I.12 sebagai berikut:

Tabel I.12
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

<i>Model</i>		<i>Unstandardize d coefficients</i>		<i>Standardized coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
		B	Std. error	Beta		
1	(Constant)	1.103	1.392		.792	.430
	<i>Tangible</i>	.402	.133	.231	3.018	.003
	<i>Reability</i>	-.479	.189	-.289	- 2.532	.013

Sumber : Data diolah menggunakan *SPSS V.22, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

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

$$Y = 1,103 + 0,402 + (-0,479) + e$$

Pada persamaan diatas dapat mengetahui pengaruh variabel *tangible dan reability* terhadap kepuasan nasabah. Adapun koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Koefisien regresi variabel *tangible* (X1) bernilai positif sebesar 0,402 artinya apabila *tangible* naikan 1 kesatuan, maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,402. Artinya semakin tinggi kualitas layanan *tangibel* yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
- 2) Koefisien regresi variabel *reability* (X2) bernilai negatif sebesar (-0,479) artinya apabila *reability* naikkan 1 kesatuan, maka kepuasan nasabah mengalami penurunan sebesar (-0,479) dan sebaliknya. Artinya semakin tinggi kualitas layanan *reability* yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan menurun dan sebaliknya.

e. Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Hipotesisi Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui hasil uji t dapat diperhatikan dalam tabel *coefficient* dari analisis regresi linear berganda, berikut hasil uji t:

Tabel I.13
Hasil Uji t

	Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
		B	Std. error	Beta		
1	(Constant)	1.103	1.392		.792	.430
	<i>Tangible</i>	.402	.133	.231	3.018	.003
	<i>Reability</i>	-.479	.189	-.289	-2.532	.013

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel I.13 diatas dapat diketahui nilai t hitung dari setiap variabel, antara lain:

- a) Diketahui *tangible* (X1) mempunyai nilai *unstandardized coefficients* (0,402) dan nilai *standardized coefficients* (0,231) menunjukkan bahwa kedua nilai koefisien bernilai positif. Nilai t_{hitung} (3,018) dan nilai signifikansi (0,003). Secara parsial diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,018 > 1,990) dan nilai signifikansi (0,003 < 0,05). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- b) Diketahui *reability* (X2) mempunyai nilai *unstandardized coefficients* (-0,479) dan nilai *standardized coefficients* (-0,289) menunjukkan bahwa kedua nilai koefisien bernilai negatif. Nilai t_{hitung} (-2,532) dan nilai signifikansi (0,013). Secara parsial diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (-2,532 < 1,990) dan nilai signifikansi (0,013 < 0,05). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengujian Hipotesisi Secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui hasil uji F dapat diperhatikan dalam tabel Anova dari analisis regresi linear berganda, berikut hasil uji F:

Tabel I.14
Hasil Uji F

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	652.474	6	108.746	67.507	.000 ^b
	Residual	127.259	79	1.611		
	Total	779.733	85			

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai signifikansi (0,000) dan nilai F_{hitung} (67,507). Secara statistik menunjukkan nilai signifikansi (0,000 < 0,05) dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (67,507 > 2,21).

Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan terdapat pengaruh antara *tangible dan reability* dengan kepuasan nasabah. Artinya kualitas layanan *tangible dan reability* pada *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina.

3) Uji Koefisien Determinasi R^2

Analisis koefisien determinasi adalah analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.15
Koefisien Determinasi
Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.915 ^a	.837	.824	1.269

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai R yang diperoleh (0,915) yang menunjukkan bahwa hubungan *tangible dan reability* terhadap kepuasan nasabah tergolong sangat kuat. Nilai *R square* sebesar (0,837) yang memiliki arti bahwa pengaruh *tangible dan reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 83,7% dan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan kepada karyawan RS. Thursina yang menggunakan layanan *mobile banking* BSI dengan 87 nasabah untuk mendapatkan jawaban responden. Pada uji kualitas data dapat dilihat bahwa semua instrument pada penelitian ini dapat dijadikan penelitian yang layak. Dari 23 pertanyaan terdapat keterangan *valid* dan *reliabel* pada

setiap item pertanyaan. Hal ini dibuktikan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 22 for window's*.

Pada uji asumsi klasik, uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal *probability plot*. Berdasarkan hasil tersebut, data dalam penelitian ini dapat dikatakan terdistribusi secara normal. Sedangkan pada uji multikolinearitas yang menggunakan nilai *tolerance* dan VIF menyatakan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian. Dan pada uji heteroskedastisitas, disimpulkan bahwa varian residual homogen atau tidak terjadi kasus heteroskedastisitas sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi. Sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan variabel layanan *mobile banking* yang meliputi *tangible, reability, assurance, emphaty, responsiviness, dan effeciency*.

1. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

Dari hipotesis yang diajukan bahwa *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setelah diuji diperoleh nilai koefisien regresi variabel *tangible* (X1) bernilai positif sebesar 0,402. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($3,018 > 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,003 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *tangible* dan kepuasan nasabah. Artinya kualitas layanan *tangible* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin tinggi kualitas layanan *tangible* maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan Raysa Sekar Putri (2019) yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah BTN Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *reability* terhadap kepuasan nasabah

Dari hipotesis yang diajukan bahwa *reability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setelah diuji diperoleh nilai koefisien regresi variabel *reability* (X2) bernilai negatif sebesar (-

0,479). Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(-2,532 < 1,990)$ dan nilai signifikansi $(0,013 < 0,05)$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *reability* dan kepuasan nasabah. Artinya apabila kualitas layanan *reability* meningkat, maka kepuasan nasabah akan menurun dan sebaliknya. Penelitian ini tidak relevan dengan Febrianta Andika. Dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Di Kota Bandung. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pepengaruh antara *tangible*, *reability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiviness*, dan *effeciency* dengan kepuasan nasabah. Sampel penelitian ini berjumlah 87 nasabah BSI di RS. Thursina. Untuk menguji hubungan antara variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *SPSS Versi 22,0*. Berdasarkan pembahasan dan pengujian pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* (X1) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dapat disimpulkan kualitas layanan *tangible* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin tinggi kualitas layanan *tangible* yang diberikan, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.
2. *Reability* (X2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dapat disimpulkan kualitas layanan *reability* pada *mobile banking* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin tinggi kualitas layanan *reability* yang diberikan, maka akan kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* semakin menurun.

BIBLIOGRAFI

- Agustina, N., DH, achmad fauzi, & Nuralam, inggang perwangsa. 2018. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 64(1), 92–101.*
- Indrawati & Andika Febrianta. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung.* Journal: e- Proceeding Of Management. Vol. 3. No. 3.
- Juliandi, Azuar, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi.* Medan: UMSU Press.
- Khusna, Isroul. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KC Manado-Tendean.* IAIN Manado.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Indeks.
- Putri, Sekar Raysa. 2019. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Semarang.* UIN Walisong Semarang.
- Purwoto, Agus. 2007. *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial.* Jakarta: Grasindo.
- Putra, Adriansyah & Dwi Saraswati. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

2685-0117 (p)

2775-5908 (e)

*The Effect of Tangible and Reability on Customer's
Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at
Thursina Hospital in Duri City*

**Vol.6,
No. 2
(2022)**

Wulandari, Ririn & Fikri Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank
Syariah*. Makassar: Nas Media Pustaka.