

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City



Vol. 6, No.2 (2022)

<http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

Makruflis

STAI Hubbulwathan Duri, Riau

Email: mmakruf803@gmail.com

Abstract

This study aims to determine customer satisfaction regarding mobile banking services. This study uses quantitative associative causal relationship (cause and effect). The population of this study were BSI customers at the hospital. Thursina as many as 111 customers. The sampling technique used purposive sampling totaling 87 respondents. Data collection techniques in this study using questionnaires and literature (library study). The data analysis method uses multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistic Version 22 software. The results of this study indicate that assurance has a positive effect on BSI customer satisfaction at the hospital. Thursina with a significancy $0.000 < 0.05$. while empathy has no effect on customer satisfaction with a significancy $0.051 > 0.05$.

Keywords: Assurance, Emphaty, Customer Satisfaction

Pengaruh Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina. Penelitian ini menggunakan kuantitatif asosiatif 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 *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sedangkan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,051 > 0,05$.

Kata Kunci: *Assurance, Emphaty*, Kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Menurut Pasal 21 UU No. 21 Tahun 2018 tentang Bank Syariah bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum Syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Industri perbankan menyediakan fasilitas layanan *mobile banking* untuk mencapai kepuasan nasabah. 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. Oleh karena itu pemerintah Indonesia malakukan merger terhadap 3 Bank Syariah BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Pemerintah berharap dengan dimargernya 3 bank ini dapat memperkuat perbankan di Indonesia khususnya perbankan syariah. Saat ini BSI menempati peringkat ke 7 di Bank Nasional

berdasarkan aset dan kinerja ekonomi. Tentu saja hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Istiana (2011:6), Kepuasan didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif bagaimana pengguna merasa tentang penggunaan system. Kepuasan nasabah adalah persepsi pembeli berkenaan dengan sesuai atau ketidaksesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan (Wulandari dan Fikri, 2020 : 88). 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.

Faktor utama penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas jasa. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka secara langsung kepuasan nasabah juga akan meningkat. Oleh karena itu bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan *mobile banking* ini sangat diminati oleh nasabah perbankan di Indonesia, khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan aplikasi BSI Mobile pertumbuhan transaksi mencapai 97,4% atau 46,4 juta transaksi secara tahunan pada periode Juli 2021 (cnbcindonesia.com, 23/08/2021 14.55 WIB). Dengan besarnya persentasi pengguna *mobile banking* ini, tentu saja akan menimbulkan beberapa masalah yang terjadi karena banyaknya nasabah yang menggunakan *mobile banking* ini.

Permasalahan yang terjadi pada tahun 2021 tentang *mobile banking* adalah rendahnya kualitas layanan *mobile banking* ketika ingin melakukan transfer yang secara tiba-tiba aplikasi tidak mau berjalan atau berfungsi dengan baik dan tidak bisa digunakan karena adanya pemberitahuan lampu yang berwarna merah.

Dari permasalahan di atas, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu *assurance, empathy*. *Assurance* merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari pelayanan karyawan profesional, sopan santun, komunikasi yang baik, dan

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

pengetahuan tentang produk secara tepat, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan (Wulandari dan fikri 2020:66). Pada pelayanan *mobile banking*, *assurance* sangat dibutuhkan nasabah karena sebelum nasabah menggunakan produk yang ada pada *mobile banking* nasabah harus merasa yakin atas keamanan dari *mobile banking* tersebut. Jadi bank harus memberikan sistem keamanan yang baik pada m-banking dan memberikan infomasi yang baik sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan layanan m-banking. Semakin jelas informasi yang diberikan maka akan meningkatkan kepercayaan dan memberikan kepuasan bagi nasabah. 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 yang menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Empathy merupakan suatu Tindakan atau pelayanan yang diberikan oleh semua pekerja dari berbagai level kepada nasabah dalam proses kegiatan ekonomi (Wulandari dan Fikri 2020:67). Contohnya jika didapat kendala pada saat menggunakan m-banking, bank menyediakan alternatif nomor telfon yang bisa dihubungi atau fitur tanya jawab online sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Pada BSI Mobile menyediakan fitur Menu *Customer Care* yang berfungsi sebagai alternatif nasbaah ketika terjadi masalah pada layanan m-banking. Kualitas layanan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Isroul Khusna (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *empathy* 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–Tendean. Dengan meneliti apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

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 *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Rumah Sakit Thursina Duri? Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif yakni penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk dari penelitian asosiatif terbagi menjadi simetris, kausal dan interaktif/resiprokal/timbal balik. Dalam penelitian ini menggunakan hubungan kausal yang artinya hubungan sebab akibat (Sugiyono, 2020). Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiono 2020: 126). Dalam penelitian ini, populasi yang diambil sebanyak 111 nasabah yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena eterbatasan data, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik *Sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono 2020). Teknik pengambilan sampel pada

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

penelitian ini adalah *Non probability Sampling* dengan Teknik *Sampling Porposive* yaitu nasabah dengan kreteria khusus mempunyai pengguna BSI Mobile dan menggunakan layanan *mobile banking*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Tabel I.1
Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
	<i>Assurance</i>			
1	X1.1	0.830	0.210	Valid
2	X1.2	0.847	0.210	Valid
3	X1.3	0.835	0.210	Valid
	<i>Emphaty</i>			
4	X2.1	0.889	0.210	Valid
5	X2.2	0.938	0.210	Valid
	Kepuasan Nasabah			
6	Y.1	0.810	0.210	Valid
7	Y.2	0.887	0.210	Valid
8	Y.3	0.946	0.210	Valid
9	Y.4	0.898	0.210	Valid
10	Y.5	0.870	0.210	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 10 pertanyaan yang diberikan kepada 87 responden memiliki r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,210 yang berarti semua item valid.

Uji Reliabilitas

Tabel I.2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Jumlah	Nilai Cronbach Alpha	Ket
1	X1 Assurance	3	0.778	Reliabel
2	X2 Emphaty	3	0.903	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.

Analisis Deskriptif

Table I.3
Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Assurance	87	9	15	12.63	1.571
Emphaty	87	9	15	13.13	1.523
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. 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. lalu variabel empathy nilai minimum sebesar 9, nilai maximum sebesar

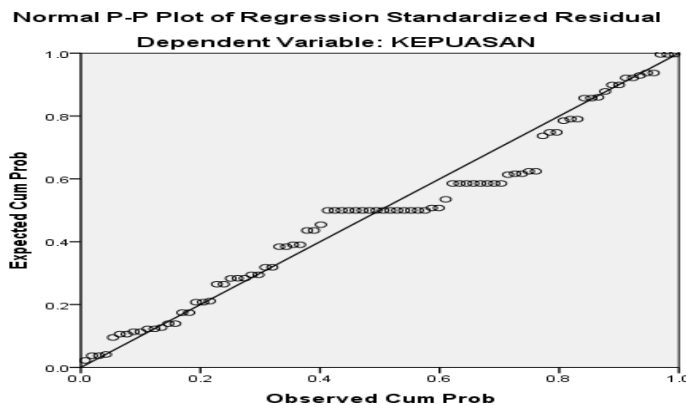
The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

15 dan nilai mean pada seluruh data variabel *reability* sebesar 13,13 dengan standar deviasi sebesar 1,523.

Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2020), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat (Y), variabel bebas (X) atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat dibutuhkan, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap mewakili populasi. 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 I.1

Hasil Uji Normalitas

Dari hasil grafik *P-Plot of Regression Standardized Residual* dapat disimpulkan bahwa titik-titik penyebaran data menyebar di sekitar garis dan tidak terlalu jauh serta mengikuti garis diagonal, maka residual pada model regresi terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

maka dinamakan problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Untuk mengetahui adaditadaknya masalah multikolinearitas dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak terjadi (Ghozali, 2020),

Tabel I.4
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients								
Model		Unstandardized coefficients		standardized coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
		B	Std Error	Beta			Tol	VIF
1	(Constant)	1.103	1.392		.792	.430		
	Assurance	.796	.174	.415	4.579	.000	.251	3.977
	Empathy	-.367	.185	-.185	-1.986	.051	.237	4.218

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai VIF dan nilai *tolerance* setiap variabel. Diketahui variabel *assurace* memiliki nilai VIF (39,77 dengan *tolerace* (0, 251) dan variabel *emphaty* memiliki nilai VIF (4,218) dengan *tolerace* (0, 237). Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel nilai *tolerance* >0,1 dan VIF <10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak ada kerelasi antara variabel independent sehingga layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

3. Uji Heterokedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas pada 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.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations			
			<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Spearman's rho</i>	<i>assurance</i>	Correlation Coefficient	.036
		Sig. (2-tailed)	.742
		N	87
	<i>emphaty</i>	Correlation Coefficient	-.008
		Sig. (2-tailed)	.942
		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 *assurance* (0,742) dan variabel *emphaty* (0,942). 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.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut (Siregar, 2017:406):

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

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

X_1 = Assurance

X_2 = Emphaty

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

e = error

Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel I.6 sebagai berikut:

Tabel I.6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.103	1.392		.792	.430
	Assurance	.796	.174	.415	4.579	.000
	Empathy	-.367	.185	-.185	-1.986	.051

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

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

$$Y = 1,103 + 0,796 + (-0,367) + e$$

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

- 1) Diketahui *assurance* (X3) mempunyai nilai *unstandardized coefficients* (0,796) dan nilai *standardized coefficients* (0,415) menunjukkan bahwa kedua nilai koefisien bernilai positif. Nilai $t_{hitung}(4,579)$ dan nilai signifikansi (0,000). Secara parsial diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,579 > 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Diketahui *emphaty* (X4) mempunyai nilai *unstandardized coefficients* (-0,367) dan nilai *standardized coefficients* (-0,185) menunjukkan bahwa kedua nilai koefisien bernilai negatif. Nilai $t_{hitung}(-1,986)$ dan nilai signifikansi (0,051). Secara parsial diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,986 < 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,051 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah.

5. 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. 7
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, reability, assurance, emphaty, responsiviness, dan effeciency* terhadap kepuasan nasabah tergolong sangat kuat. Nilai *R square* sebesar (0,837) yang memiliki arti bahwa pengaruh *tangible, reability, assurance, emphaty, responsiviness, dan*

efficiency berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 83,7% dan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

Dari hipotesis yang diajukan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setelah diuji diperoleh nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X3) bernilai positif sebesar 0,796. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,579 > 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *assurance* dan kepuasan nasabah. Artinya kualitas layanan *assurance* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin tinggi kualitas layanan *assurance* 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 yang menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah

Dari hipotesis yang diajukan bahwa *emphaty* berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Setelah diuji diperoleh nilai koefisien regresi variabel *emphaty* (X4) bernilai negatif sebesar -0,367. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,986 < 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,051 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah. Hal ini tidak relevan dengan penelitian Raysa Sekar Putri (2019) yang berjudul Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah BTN Semarang. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara *assurance* dan *emphaty* 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. *Assurance* (X1) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dapat disimpulkan kualitas layanan *assurance* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin baik kualitas layanan *assurance* yang diberikan, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.
2. *Emphaty* (X2) tidak mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah.

BIBLIOGRAFI

- Putri, Sekar Raysa. 2019. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Semarang*. UIN Walisong Semarang.
- Ghozali, Imam. 2020. *Aplikasi analisis multivariate dengan program (IBM SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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.
- Sugiyono. 2020. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wulandari, Ririn & Fikri Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Makassar: Nas Media Pustaka.

2685-0117 (p)

2775-5908 (e)

The Effect of Assurance and Emphaty on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

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

Pasal 21 UU No. 21 Tahun 2018 tentang Bank Syariah

<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>