



The Effect of Responsiveness and Efficiency on customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) at Thursina Hospital in Duri City

Dama Mustika

STAI Hubbulwathan Duri

Email: damamustika@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of responsiveness and efficiency on customer satisfaction of 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 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 responsiveness has a positive effect on customer satisfaction with a significance $0,000 < 0,05$. While efficiency has a positive effect on customer satisfaction with a significance $0,001 < 0,05$.

Keywords: Responsiveness, Efficiency, Customer Satisfaction

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* dan *efficiency* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina Kota Duri. 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 *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sedangkan *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci : *Responsiveness, Efficiency, Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

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 melakukan merger terhadap 3 Bank Syariah BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Pemerintah berharap dengan dimergernya 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 (Pasal 21 UU No. 21 Tahun 2018).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Fauzi, 2015:108). Kepuasan nasabah adalah persepsi pembeli berkenaan dengan sesuai atau ketidaksiesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan. 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 (Wulandari dan Fikri, 2020 : 88).

Menurut data cnbcindonesia.com (23/08/2021, 14.55 WIB), 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. 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 susahnya proses ketika nasabah lupa *password* yang mengharuskan untuk menginstal ulang Aplikasi BSI Mobile. Lalu untuk mendapatkan kode aktivasinya, nasabah juga akan dikenakan biaya pulsa melalui SMS.

Dari permasalahan di atas, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu *responsiveness*, dan *efficiency*. Menurut Wulandari dan Fikri (2020:67), *responsiveness* merupakan tanggapan yang diberikan secara cepat, disertai dengan penyampaian

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

informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pada *responsiveness* ini kesiapan dalam membantu nasabah juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Fitur tanya jawab online yang tersedia pada layanan m-banking sangat memudahkan nasabah ketika mereka membutuhkan informasi mengenai produk dan layanan dengan cepat tanpa harus menelfon ke bank. Contoh layanan Chat Aisyah yang disajikan oleh BSI Mobile. Caranya nasabah hanya perlu mencari menu *customer care* lalu klik Chat Aisyah disana nasabah bisa langsung bertanya mengenai produk dan layanan yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Isroul Khusna (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Efficiency merupakan kemampuan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah (Suryani, 2017:165). Kemampuan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* itu sendiri juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk mendapatkan informasi, nasabah harus mampu menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* sehingga mereka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Pada *efficiency* ini kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan nasabah akan diperoleh ketika nasabah mampu dengan mudah menggunakan aplikasi m-banking. Baik dari segi tampilan fisik aplikasi tersebut, kecepatan respon aplikasi dan kemudahan memperoleh informasi. Penelitian ini sejalan dengan Andika Februenta, Dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *efficiency* 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

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

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

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. 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. 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. 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* (Sugiyono, 2020).

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

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 $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen pernyataan dinyatakan valid (Ghozali, 2020:87).

Tabel I.1
Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
	<i>Responsiviness</i>			
1	X1.1	0.946	0.210	Valid
2	X1.2	0.966	0.210	Valid
3	X1.3	0,928	0.210	Valid
	<i>Effeciency</i>			
4	X2.1	0.923	0.210	Valid
5	X2.2	0.948	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

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

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, yaitu (Silalahi, 2015: 470):

- Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan $\alpha > 0,7$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *satisfactory internal consistency reliability*, sehingga layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian.
- Jika hasil reliabilitas $\alpha < 0,6$ maka instrument ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability*, sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan sama dengan atau lebih besar dari 0,6 maka instrumen reliabel.

Tabel I.2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variable	Jumlah	Nilai Cronbach Alpha	Ket
1	X5 Responsiveness	3	0.935	Reliabel
2	X6 Efisiensi	2	0.851	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

Analisis data deskriptif adalah cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa

bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum/generalisasi (Purwoto, 2017).

Table I.3
Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Responsiviness</i>	87	4	15	12.68	1.883
<i>Efficiency</i>	87	5	10	8.46	1.159
Kepuasan Nasabah	87	9	25	20.70	3.012
Valid N (listwise)	87				

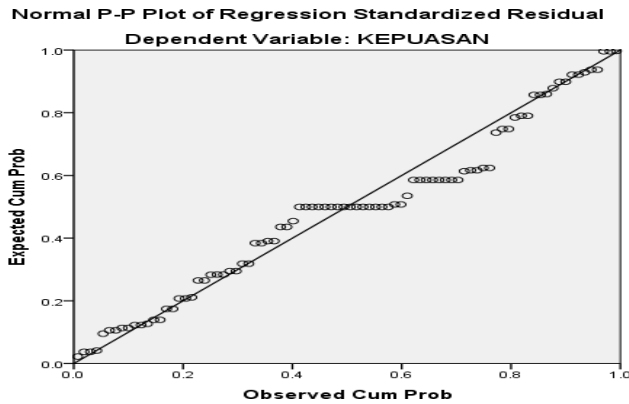
Sumber : Data diolah menggunakan *SPSS V.22, 2022*

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil uji analisis yang menunjukkan beberapa hal sebagai berikut: Jumlah data untuk masing-masing variabel adalah 87. Variabel *responsiveness* menunjukkan nilai minimum sebesar 4, nilai maximum sebesar 15 dan nilai mean pada seluruh data variabel *responsiveness* sebesar 12,68 dengan standar deviasi sebesar 1,883. Dan ada variabel *efficiency* nilai minimum sebesar 5, nilai maximum sebesar 10 dan nilai mean pada seluruh data variabel *efficiency* sebesar 17,15 dengan standar deviasi 8,46 sebesar 1,159. Kemudian pada variabel kepuasan nasabah menunjukkan nilai minimum sebesar 9, nilai maximum sebesar 25 dan nilai mean pada seluruh data sebesar 20,70 dengan standar deviasi sebesar 30,12.

Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (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

Menurut Ghozali (2020), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Untuk mengetahui adatidaknya masalah multikolinieritas dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolinieritas tidak terjadi.

Tabel I.4

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients							
Model	Unstandardized coefficients		standardized coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tol	VIF

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

1	(Constant)	1.103	1.392		.792	.430		
	<i>Responsifness</i>	.864	.151	.540	5.723	.000	.232	4.308
	<i>Effeciency</i>	.779	.221	.300	3.523	.001	.286	3.502
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 *responsiveness* memiliki nilai VIF (4,308) dengan *tolerance* (0, 232), dan variabel *efficiency* memiliki nilai VIF (3,502) dengan *tolerance* (0, 286). Berdasarkan tabel 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

Menurut Juliandi, dkk (2014), 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.

Tabel I.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations			
			<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Spearman's rho</i>	<i>responsiviness</i>	Correlation Coefficient	.024
		Sig. (2-tailed)	.828
		N	87
	<i>effeciency</i>	Correlation Coefficient	.063

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

		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 *responsiveness* (0,838) dan variabel *efficiency* (0,563). 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):

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

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

X_1 = *Responsiveness*

X_2 = *Efficiency*

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
	<i>Responsifines</i>	.864	.151	.540	5.723	.000
	<i>Effeciency</i>	.779	.221	.300	3.523	.001

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS V.22, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

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

$$Y = 1,103 + 0,864 + 0,779 + e$$

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

- 1) Diketahui *responsiveness* (X1) mempunyai nilai *unstandardized coefficients* (0,864) dan nilai *standardized coefficients* (0,540) menunjukkan bahwa kedua nilai koefisien bernilai positif. Nilai $t_{hitung}(5,723)$ dan nilai signifikansi (0,000). Secara parsial diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,723 > 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Diketahui *efficiency* (X2) mempunyai nilai *unstandardized coefficients* (0,779) dan nilai *standardized coefficients* (0,300) menunjukkan bahwa kedua nilai koefisien bernilai positif. Nilai

$t_{hitung}(3,523)$ dan nilai signifikansi (0,001). Secara parsial diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,523 > 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap 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 *responsiveness dan efficiency* terhadap kepuasan nasabah tergolong sangat kuat. Nilai *R square* sebesar (0,837) yang memiliki arti bahwa pengaruh *responsiveness, dan efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 83,7% dan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Dari hipotesis yang diajukan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setelah diuji diperoleh nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* (X5) bernilai positif sebesar 0,864. 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 *responsiveness* dan kepuasan nasabah. Artinya kualitas layanan

responsiveness pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin tinggi kualitas layanan *responsiveness* maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian Isroul Khusna (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *efficiency* terhadap kepuasan nasabah

Dari hipotesis yang diajukan bahwa *efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setelah diuji diperoleh nilai koefisien regresi variabel *efficiency* (X6) bernilai positif sebesar 0,779. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,523 > 1,990$) dan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *efficiency* dan kepuasan nasabah. Artinya kualitas layanan *efficiency* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin tinggi kualitas layanan *efficiency* maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan Andika Februenta, Dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *efficiency* 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. *Responsiveness* (X1) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dapat

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

disimpulkan kualitas layanan *responsiveness* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin baik kualitas layanan *responsiveness* yang diberikan, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

2. *Efficiency* (X2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Dapat disimpulkan kualitas layanan *efficiency* pada *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina. Semakin baik kualitas layanan *efficiency* yang diberikan, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

BIBLIOGRAFI

- 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
- Purwoto, Agus. 2007. *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*. Jakarta: Grasindo.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2020. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wulandari, Ririn & Fikri Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- 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>