

BAB V

PEMBAHASAN

Pengaruh masing-masing variabel independen (*compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Pengaruh Compliance terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan IB BNI Syariah KCP Mojokerto. Hal ini tidak sejalan dengan H₀, yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *compliance* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H₀ ditolak dan menerima H₁, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *compliance* dengan kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah di BNI Syariah KCP Mojokerto.

Adapun penelitian yang terkait, penelitian yang dilakukan oleh Ramadani, dkk.⁷³, Restu Khaliq⁷⁴, Abu Amar Fauzi⁷⁵, Putri Dwi Cahyani⁷⁶, dan Ambardi Juniawan⁷⁷. Kualitas pelayanan dapat menjadi alat ukur

⁷³ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi, *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke*, Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE), Vol. 2 No. 3, Juli 2019, hal.65-75

⁷⁴ , Restu Khaliq, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*, Relevance: UIN Antasari Banjarmasin, Vol 2, No. 1, Juni 2019, hal. 177-188.

⁷⁵ Abu Amar Fauzi, *Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia*, Journal of Business and Banking STIE Perbanas Surabaya Vol. 6 No. 2, November 2016 – April 2017, hal. 301-314

⁷⁶ Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*, Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 6 No. 2, Oktober 2016, hal. 151-162.

⁷⁷ Ambardi Juniawan, *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness)*, Jurnal Liquidity: STIE Ahmad Dahlan Jakarta, Vol. 3, No. 1, Januari –Juni 2014, hal. 51-59.

untuk mengukur kepuasan nasabah dan seberapa tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan yang menjadi harapan nasabah.

Compliance sangat penting karena merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam, dengan menerapkan prinsip ini maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan iB BNI Syariah KCP Mojokerto.

Adanya pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah di BNI Syariah KCP Mojokerto, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *compliance* yang menyatakan BNI Syariah menerapkan prinsip syariah di dalam produk tabungan faedah, yang berarti bank menerapkan prinsip tolong menolong, produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya, bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*) dan bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung-untungan (*maysir*).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke*⁷⁸. Hasil penelitian ini

⁷⁸ Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi, *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di*

menunjukkan bahwa semua aspek dimensi Assurance, Reliability, Tangible, dan Responsiveness telah dijalankan dengan baik, dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah.

B. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *assurance* (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan IB BNI Syariah KCP Mojokerto. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *assurance* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_2 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *assurance* dengan kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Mojokerto, khususnya yang terdaftar sebagai nasabah tabungan iB Hasanah. *Assurance* sangat penting karena terkait dengan pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dengan adanya jaminan bahwa nasabah akan dilayani dengan baik oleh bank, nasabah akan merasa aman. Sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan menilai positif kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, Semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto.

Nasabah yang telah melakukan transaksi diberikan bukti fisik yang lengkap sebagai hal yang harus dimiliki oleh nasabah sebagai tanda bukti dalam bertransaksi. Bukti fisik lainnya seperti penampilan menarik dari karyawan yang membuat nasabah menjadi lebih nyaman. Selain itu, adanya fasilitas yang mendukung proses pemberian pelayanan kepada nasabah sehingga pelayanan yang dihasilkan adalah pelayanan yang bermutu. Karyawan peduli kepada nasabah seperti menanyakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah yang datang. Setelah mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah, karyawan bertanggung jawab atas nasabah tersebut sampai segala yang dibutuhkan oleh nasabah diterima dengan lengkap.

Adanya pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah yang tergabung di tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator *assurance* yang menyatakan karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk, karyawan bersikap ramah dan sopan, bank menjamin keamanan dana nasabah dan menjamin kerahasiaan data nasabah.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak BNI Syariah KCP Mojokerto sebagai penyedia dan pemberi jasa. Ikatan hubungan yang baik akan memungkinkan BNI Syariah KCP Mojokerto untuk lebih memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka

sebagai penerima layanan. Dengan demikian BNI Syariah KCP Mojokerto dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti memaksimalkan pengalaman nasabah dan meminimalisir rasa kecewa nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima nasabah dirasakan sesuai atau bahkan melebihi dari harapannya maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima nasabah lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan rendah.

C. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *reliability* (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Hal ini sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *reliability* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 diterima dan menolak H_3 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *reliability* dengan kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Pengaruh yang tidak signifikan pada variabel *reliability* ini terjadi karena responden adalah nasabah tabungan Hasanah yang kebanyakan memang hanya melakukan transaksi penyetoran dan pengambilan uang saja, dan nasabah tabungan faedah umumnya jarang melakukan janji khusus dengan pihak bank, dan bisa jadi karena ada nasabah yang merasa karyawan dalam memberikan informasi kurang jelas. Sehingga kepuasan mereka tidak signifikan yang dipengaruhi oleh

menyediakan produk dan layanan yang luas, karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan, *customer service* memberikan informasi dengan jelas dan *teller* mampu melakukan transaksi secara akurat.

Hal ini dipertegas dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama kurang lebih selama satu bulan mulai pada tanggal 1 sampai tanggal 28 Februari pada Bank BNI Syariah, kcp Mojokerto bahwasanya para karyawan telah menunjukkan bagaimana memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Karyawan dalam melayani nasabah memiliki kemampuan yang mumpuni mampu memahami karakter nasabah yang datang sehingga memberikan pelayanan sesuai dengan karakter nasabah tersebut sehingga kualitas pelayanan benar-benar terwujud. Adanya kepastian waktu yang diberikan kepada nasabah, artinya dalam menyiapkan segala kebutuhan nasabah tidak memakan waktu yang lama sehingga nasabah tidak lama menunggu. Karyawan memberikan jaminan waktu dapat terselesaikannya kebutuhan nasabah. Memperlakukan nasabah dengan baik merupakan hal yang dilakukan oleh karyawan. Karyawan selalu peduli dan perhatian kepada nasabahnya dari awal nasabah itu datang sampai dengan nasabah itu meninggalkan tempat.

Berdasarkan penjelasan di atas, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah, kcp Mojokerto merupakan pelayanan yang berkualitas.

D. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila didalamnya terdapat beberapa hal yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan tersebut. Bukti fisik, artinya kemampuan karyawan BNI Syariah KCP Mojokerto untuk menunjukkan eksistensinya kepada nasabah seperti penampilan yang menarik, kemampuan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan serta fasilitas-fasilitas yang mendukung jalannya proses pelayanan. Karyawan BNI Syariah KCP Mojokerto harus bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah sampai dengan produk tersebut diterima oleh nasabah.

Variabel *tangibles* (X_4) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *tangibles* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_4 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *tangibles* dengan kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. *Tangibles* sangat penting karena merupakan kemunculan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan bahan komunikasi. Dengan bank memunculkan fasilitas fisik yang baik maka akan memberikan nilai positif kualitas pelayanan.

Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Adanya pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban

responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *tangibles* yang menyatakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang bersih dan nyaman, penggunaan sistem antrian digital yang baik, jumlah mesin ATM yang memadai, penggunaan teknologi secara baik dalam operasional bank, nasabah merasa dimudahkan dengan layanan e-banking, karyawan teliti dalam memberikan pelayanan, peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang tertata dengan baik serta dapat mengerti sekaligus memahami apa yang diperlukan nasabah.

E. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *emphaty* (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_5 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. *Empathy* sangat penting karena merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah. Dengan karyawan memberikan perhatian yang ramah dan tulus kepada nasabah maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Adanya pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *emphaty* yang menyatakan karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi dan melayani dengan penuh rasa kekeluargaan, nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank serta karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan.

Selain itu, jaminan atas kepercayaan yang diberikan oleh nasabah atau menanamkan kepercayaan kepada nasabah dengan memberikan kredibilitas yang tinggi untuk menjaga citra perusahaan. Memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pemberian layanan kepada nasabah dengan mengaplikasikan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan agar hasilnya dapat optimal serta menerapkan dan mempertahankan nilai moral yang dimiliki perusahaan sesuai kondisi dan situasi yang ada. Rasa empati atau perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada nasabah dengan selalu berupaya untuk memahami keinginan nasabah dimana setiap perusahaan harus memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara lebih spesifik serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi nasabah.

Dengan berperilaku yang baik dan ramah kepada nasabah tentunya akan menambah nilai kepuasan yang diterima oleh nasabah karena mereka merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu,

karyawan pun harus dilatih agar memiliki sikap tanggap terhadap nasabah seperti membantu nasabah dan memberikan apa yang nasabah dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Tidak mengabaikan pelanggan bahkan sampai membiarkan pelanggan untuk menunggu tanpa alasan yang pasti. Dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain berdampak pada nasabah tentu akan berdampak pada perkembangan BNI Syariah KCP Mojokerto itu sendiri.

F. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *responsiveness* (X_6) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah. Dengandemikian H_0 ditolak dan menerima H_6 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. *Responsiveness* sangat penting karena merupakan kemauan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat.

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan maupun kemampuan yang unggul dalam bidangnya masing-masing. Harus mampu memahami bagaimana cara memperlakukan karyawan dengan baik. Dalam proses pemberian layanan kepada nasabah harus tepat waktu, artinya tidak membuat nasabah menunggu lama untuk mendapatkan

kebutuhannya. Karyawan harus memberikan jaminan waktu yang tepat kepada nasabah agar mereka mendapatkan kepastian waktu.

Dengan karyawan memberikan pelayanan yang selalu dalam posisi siap dan tidak membiarkan nasabah lama menunggu maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Adanya pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *responsiveness* yang menyatakan kecepatan pelayanan karyawan terhadap nasabah, kemauan para karyawan dalam membantu nasabah, karyawan selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah dan Bank BNI mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup. Hal ini berkaitan dengan manajemen waktu yang diterapkan oleh setiap karyawan.

G. Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa lain “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁷⁹ Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi,

⁷⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Jawa Tengah; Banyumedia Publishing, 2007), hal. 349

dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit di tiru. Khususnya dalam perbankan, konsumen sebagai nasabah mendapatkan kepuasan dipengaruhi oleh banyaknya faktor, salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan. Adapun pelayanan Bank dikelompokkan menjadi beberapa variabel yakni *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*.⁸⁰

Dari paparan pengaruh variabel di atas diketahui kualitas pelayanan di PT. Bank BNI Syariah, kcp Mojokerto yang tergolong baik, hal itu dapat terjadi dikarenakan setiap karyawan Bank BNI Syariah, kcp Mojokerto mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada nasabah harus dilakukan agar para nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksinya dan percaya dengan Bank BNI Syariah, kcp Mojokerto. Kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah seperti menyambut nasabah dengan baik dan ramah, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh nasabah serta peduli dan perhatian kepada nasabah selama bertransaksi.

Tentunya keenam hasil pembahasan yang didapat dari penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan dari Bank memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (nasabah). Khususnya, hal ini diukur melalui dimensi CHARTER yang diperkenalkan Othman dan

⁸⁰ Othman, A., Owen, L., 2001, The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House. International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 4.

Oven sebagai bentuk modifikasi dimensi pelayanan SERVQUAL. Selain itu, hasil penelitian di atas tidak jauh berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya. Yang mana penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang diterima oleh nasabah. Kepuasan nasabah juga merupakan perasaan nasabah terhadap produk yang diterimanya setelah membandingkan antara persepsi yang diyakininya terhadap kinerja atau hasil akhir produk dan harapannya sebagai nasabah. Nasabah akan merasa puas apabila kinerja perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terlihat para nasabah pada umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BNI Syariah KCP Mojokerto. Dimana hal ini dapat dikatakan demikian sebab melihat nasabah yang merasa puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan memperhatikan beberapa indikator tersebut. Selain itu, dengan adanya

nasabah yang sudah menjadi pelanggan selama beberapa tahun membuktikan karyawan BNI Syariah KCP Mojokerto selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sehingga nasabah tersebut setia dan tidak berpindah kepada bank-bank yang lainnya.

Selain daripada itu terlihat pula dari segi produk yang tidak kalah dengan bank lainnya khususnya tabungan iB Hasanah, adapun syarat dan ketentuannya sangat mudah dan sedikit, lokasi bank yang cukup strategis, pelayanan karyawan yang baik dan ramah, fasilitas yang cukup lengkap seperti ruang tunggu dan juga toilet yang bersih serta suasana yang sangat kondusif menambah kesan nyaman bagi nasabah.

Kepuasan nasabah pun dapat tercapai, apabila karyawan memahami bahwa nasabah itu adalah sesuatu yang sangat berharga maka dari itu harus diperlakukan dengan sangat baik pula. Nasabah bukan hanya sekedar pelanggan, akan tetapi nasabah merupakan salah satu pihak yang mendukung terciptanya proses kegiatan transaksi pada suatu bank. Tanpa nasabah karyawan tidak bisa melakukan tugasnya. Maka dari itu, dengan banyaknya bermunculan bank-bank yang lainnya sehingga karyawan pada BNI Syariah KCP Mojokerto harus selalu mengoptimalkan sumber daya yang ada mengedepankan profit yang hendak dicapai tanpa melupakan kepuasan para nasabahnya.

Kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Mojokerto berada pada kategori baik, yang dimana hasil yang diperoleh ini didukung oleh adanya kualitas dan kuantitas karyawan yang memuaskan, pengetahuan yang

dimiliki karyawan mengenai tugas-tugasnya juga sesuai dengan keahliannya, dan yang terpenting sikap/ tingkah laku karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

BNI Syariah KCP Mojokerto selalu memfokuskan pada kepuasan tinggi karena nasabah yang tingkat kepuasannya biasa-biasa saja akan mudah berubah bila mendapat tawaran yang lebih baik diluar dan nasabah yang sangat puas tentu akan sukar untuk mengubah pilihannya. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai kepuasan kepada nasabah melalui produk yang diberikan harus merupakan produk yang bermutu tinggi, harga yang terjangkau dan dapat bersaing, banyaknya promosi yang ditawarkan kepada nasabah dalam proses pemberian layanan, lokasi yang strategis mudah untuk dikunjungi yang mana lokasi yang memberikan rasa aman bagi nasabah, pelayanan dari karyawan yang baik dan ramah, fasilitas yang disediakan lengkap seperti ruang tunggu, toilet dan lainnya sebagai penunjang untuk menciptakan rasa puas pelanggan serta suasana yang kondusif dan tenang yang akan membuat nasabah bisa lebih nyaman selama berada di lokasi bank.

Dengan nasabah merasa terpuaskan terhadap pelayanan akan berdampak pada reputasi perusahaan, mendorong loyalitas nasabah mempertahankan nasabah yang telah ada dan mengundang nasabah yang baru, memungkinkan adanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang

dilakukan oleh nasabah yang secara tidak langsung mempromosikan perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan.

Kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Mojokerto berada pada kategori baik, yang dimana hasil yang diperoleh ini didukung oleh adanya kualitas dan kuantitas karyawan yang memuaskan, pengetahuan yang dimiliki karyawan mengenai tugas-tugasnya juga sesuai dengan keahliannya, dan yang terpenting sikap/ tingkah laku karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, maka kualitas pelayanan ditempatkan sebagai bagian dari kegiatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang mampu memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Selain itu, kualitas pelayanan ditujukan kepada pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik yang mana karyawan harus memperhatikan nasabahnya, baik itu kebutuhannya maupun juga dalam pemberian informasi harus jelas dan tepat sehingga memberikan rasa nyaman bagi nasabah.