

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *compliance* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Koefisien positif memiliki arti bahwa apabila *compliance* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila *compliance* mengalami penurunan maka kepuasan akan menurun.

*Compliance* (kepatuhan) adalah kemampuan untuk menenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Dalam melaksanakan tugasnya bank syariah tidak boleh menyeleweng dari ajaran Islam (batil) namun harus selalu tolong menolong agar tercipta kemaslahatan. 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 lansia BSI KCP Tulungagung. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Otman dan

Owen yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan islami dengan kepuasan konsumen.<sup>70</sup>

Adanya pengaruh compliance terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator compliance yang menyatakan Bank Syariah Indonesia menjalankan kegiatan operasional sesuai hukum dalam Islam, yang berarti bank menerapkan prinsip tolong menolong, produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya, bebas dari halhal yang tidak jelas dan meragukan (gharar) dan bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung-untungan (maysir), serta menerapkan ketentuan sesuai prinsip syariah dalam menggunakan produk tabungan pensiun.

Hal ini sejalan didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Abu Amar Fauzi<sup>71</sup>, Ratna Sari dan Luther Bela<sup>72</sup>, dan Ambardi Juniawan<sup>73</sup>. Kualitas pelayanan dapat menjadi alat ukur untuk mengukur kepuasan nasabah dan seberapa tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi

---

<sup>70</sup> Abdul Qawi Othman dan Lyn Owen, “*Adopting And Measuring Customer Service Quaiity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, *International Journal Of Islamic Service*, Vol.3 No.1, 2001, hal. 10

<sup>71</sup> 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

<sup>72</sup> A. Ratna Sari dan Luther Bela, “Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Makassar”, *ASSETS*, Volume 7, Nomor 2, Desember 2017, hal. 292-307

<sup>73</sup> 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

kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan yang menjadi harapan nasabah.

#### **B. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *assurance* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Koefisien positif memiliki arti bahwa apabila *assurance* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila *assurance* mengalami penurunan maka kepuasan akan menurun.

*Assurance* adalah kemampuan penyedia jasa dalam hal ini perbankan Islam untuk meyakinkan kepada nasabahnya, berkaitan 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.<sup>74</sup> Artinya, semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung.

Nasabah yang telah melakukan transaksi diberikan bukti fisik yang lengkap sebagai hal yang harus dimiliki oleh nasabah sebagai tanda

---

<sup>74</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Jakarta: PRENAMEDIA GROUP, 2017), hal. 208

bukti dalam bertransaksi. Bukti fisik lainnya seperti penampilan menarik dari karyawan dan kondisi bank 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 nasabah lansia BSI KCP Tulungagung yang menggunakan produk tabungan pensiun, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator *assurance* yang menyatakan pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan layanan konsultasi terkait tabungan pensiun secara profesional, bekerja dengan baik karena sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing, mampu menjaga rahasia nasabah, memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi, serta memahami dengan baik keluhan yang diutarakan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak Bank Syariah

Indonesia KCP Tulungagung sebagai penyedia dan pemberi jasa perbankan. Ikatan hubungan yang baik akan memungkinkan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung untuk lebih memahami dengan

seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka sebagai penerima layanan. Dengan demikian Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti memaksimalkan pengalaman nasabah dan meminimalisir rasa kecewa nasabah terhadap kualitas pelayanan produk tabungan pensiun yang diterima. Apabila layanan yang diterima nasabah dirasakan sesuai atau bahkan melebihi dari harapannya maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal, artinya semakin ditingkatkan dimensi *assurance* maka kepuasan nasabah semakin tinggi.<sup>75</sup>

### **C. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. *Reliability* dinilai dari kemampuan bank dalam memberikan layanan yang konsisten, konsisten dengan yang dijanjikan kepada nasabah, misalnya dalam hal pemenuhan terhadap jam operasi,

---

<sup>75</sup> Orin Verawati Ramadani, dkk., “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

konsistensi pegawai dalam melayani, penyediaan produk yang sesuai dengan janji, dan lain-lain.

Pengaruh yang tidak signifikan pada variabel *reliability* ini terjadi karena responden adalah nasabah tabungan pensiun 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 *reliability*. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Sefta Kurniawan, dkk.,<sup>76</sup> yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung” yang menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Provinsi Lampung. Namun, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab<sup>77</sup> yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru” yang menyatakan bahwa *reliability* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di Kota Pekanbaru.

---

<sup>76</sup> Sefta Kurniawan, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung, *Islamic Economics Journal Volume 6, No. 2* Desember 2020, hal. 203

<sup>77</sup> Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru, *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Volume 2, Nomor 1*, Januari-Juni 2017, hal. 27-41

Hal ini dipertegas dari hasil observasi yang dilakukan peneliti selama kurang lebih selama satu bulan mulai pada tanggal 14 November sampai tanggal 15 Desember pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung 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.

#### **D. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *tangibles* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Koefisien positif memiliki arti bahwa apabila *tangibles* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila *tangibles* mengalami penurunan maka kepuasan akan menurun.

*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 pada kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Adanya pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *tangibles* yang menyatakan jarak antara kursi tunggu dengan teller tidak terlalu jauh, area parkir bank syariah indonesia memadai, mesin atm selalu siap 24 jam, pegawai bank syariah indonesia menyampaikan solusi permasalahan sesuai kebutuhan nasabah, serta pegawai bank syariah indonesia melayani nasabah dengan sigap.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hari Suhanda<sup>78</sup> dan Samsul Rizal<sup>79</sup> yang menunjukkan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila didalamnya terdapat beberapa hal yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan tersebut. Bukti fisik, artinya kemampuan pegawai BSI KCP Tulungagung untuk menunjukkan eksistensinya kepada nasabah seperti penampilan yang menarik,

---

<sup>78</sup> Hari Suhanda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.7, No.1, 1 Februari 2020, hal. 27-38

<sup>79</sup> Samsul Rizal, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone", *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 4, Nomor 1*, 1 Februari 2020, hal. 111

kemampuan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan serta fasilitas-fasilitas yang mendukung jalannya proses pelayanan. Pegawai BSI KCP Tulungagung harus bertanggungjawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah sampai dengan produk tersebut diterima oleh nasabah.

Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung

#### **E. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *emphaty* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Koefisien positif memiliki arti bahwa apabila *emphaty* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila *emphaty* mengalami penurunan maka kepuasan akan menurun.

*Emphaty sangat penting karena merupakan* 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 lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, hal ini dapat di buktikan

berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *emphaty* yang menyatakan biaya layanan yang terjangkau membuat nasabah tidak merasa keberatan, pegawai memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan nasabah dengan jelas, dan nasabah dilayani dengan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama.

Hal ini didukung oleh Putri Dwi Cahyani<sup>80</sup> dan Aditya Wardana<sup>81</sup> yang menunjukkan bahwa *emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. 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 pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

---

<sup>80</sup> 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

<sup>81</sup> Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”, *DeReMa Jurnal Manajemen Vol.1 No.2*, September 2015, hal. 280

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 BSI KCP Tulungagung.<sup>82</sup>

#### **F. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa *responsiveness* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia BSI KCP Tulungagung. Koefisien positif memiliki arti bahwa apabila *responsiveness* mengalami kenaikan, maka kepuasan akan mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila *responsiveness* mengalami penurunan maka kepuasan akan menurun.

*Responsiveness* sangat penting karena merupakan kemauan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Maka

---

<sup>82</sup> Dwi Ariani dan Febrina Rosita, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, hal. 117

dari itu, 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.

Adanya pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *responsiveness* yang menyatakan kecepatan pelayanan karyawan terhadap nasabah, antusias pegawai dalam membantu nasabah, karyawan selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah dan Bank Syariah Indonesia mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup. Artinya, semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori yang diungkapkan Othman dan Owen bahwa peran karyawan sangat penting terkait *responsiveness*, yaitu memberikan pelayanan yang selalu dalam posisi siap dan tidak membiarkan nasabah lama menunggu maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan. Dan didukung oleh Iskawanto<sup>83</sup> dan

---

<sup>83</sup> Iskawanto Kurniawan dan Muchsin Sagaff, “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijawa*, Vol. 13, No. 2, Juni, hal. 200-216

Fathan Budiman<sup>84</sup> dalam penelitiannya yang membuktikan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah.

**G. Pengaruh *compliance, assurance, reability, tangibility, emphaty, responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dalam uji F memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersamasama) antara *compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty* dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah lansia di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung yang menggunakan produk tabungan pensiun.

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. Adapun pelayanan pada bank disini dikelompokkan menjadi beberapa variabel yakni *compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty* dan *responsiveness*.<sup>85</sup> Selain itu, kualitas pelayanan ditujukan kepada

---

<sup>84</sup> Fathan Budiman, "Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali", *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, E-ISSN 2686-5661, Vo.2, No.05, Desember 2020, hal. 142-166

<sup>85</sup> 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*

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. Harapan dan ekspektasi pelanggan diyakini mempunyai peran besar dalam evaluasi kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan.<sup>86</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*”.<sup>87</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan CARTER menunjukkan hasil yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hal ini didukung oleh Putri Dwi Cahyani<sup>88</sup> dalam jurnalnya yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*”, adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah akan mengakibatkan 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

---

<sup>86</sup> A. Ratna Sari dan Luther Bela, “Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Makassar”, *ASSETS, Volume 7, Nomor 2*, Desember 2017, hal. 296

<sup>87</sup> Restu Khaliq, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan”, *RELEVANCE: Journal of Management and Business*, Vol.2, No.1, hal. 177-188

<sup>88</sup> Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”, *DeReMa Jurnal Manajemen Vol.1 No.2*, September 2015, hal. 280

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.