

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah Di Provinsi Lampung

Sefta Kurniawansyah, Tulus Suryanto, Heni Noviarita
Universitas Islam Negeri Raden Intan – Lampung

Email: seftakurniawansyah@gmail.com
tulus@radenintan.ac.id
heninoviarita@radenintan.ac.id

Abstract

This research aims to analyze the effect of Islamic service quality on customer satisfaction in Islamic banking in Lampung Province. The CARTER dimensions influence on Islamic service quality consists of sharia compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, and responsiveness. In this study, collecting data using a questionnaire was given to 100 samples using regression analysis. The analysis results prove that simultaneously the CARTER dimension has a significant effect on customer satisfaction. In contrast, reliability, sharia compliance, and responsiveness partially significantly affect customer satisfaction in Islamic banking in Lampung Province. Meanwhile, assurance, tangibles, and empathy do not considerably affect customer satisfaction in Islamic banking in Lampung Province.

Based on the value of Adjusted R Square, the magnitude of the influence of Islamic service quality using the CARTER dimension on customer satisfaction in sharia banking in Lampung Province is 73.8%, so simultaneously, the CARTER dimension affects the quality of Islamic services. Therefore, to maintain and improve this quality, the quality of Islamic banking must be further enhanced through the dimensions of assurance and empathy, namely the bank's ability to give sincere attention and individual or personal care to its customers, as well as commitment and certainty of customer satisfaction, such as showing easy procedures, good bank reputation, the number of frontliners, security, and facilities and infrastructure provided is even better.

Keywords: Islamic public services, dimensions of CARTER, customers satisfaction, sharia banking.

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung. Pengaruh kualitas pelayanan Islami diukur dengan dimensi CARTER yang terdiri dari *shariah compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada 100 sampel dengan unit analisis menggunakan analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan secara parsial *reliability, syariah compliance, dan responsiveness* mempunyai nilai signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung. Sedangkan *assurance, tangibles dan empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung.

Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* besarnya pengaruh kualitas pelayanan islami menggunakan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung adalah 73,8%, maka secara simultan dimensi CARTER berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Islami. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah, harus lebih ditingkatkan melalui dimensi *assurance dan empathy* yaitu kemampuan bank umum syariah dalam memberikan perhatian yang tulus dan kepedulian yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan terhadap nasabah serta jaminan dan kepastian terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah, dimana menunjukkan prosedur yang mudah, reputasi bank yang baik, jumlah frontliner dan keamanan, serta sarana dan prasarana yang diberikan lebih baik lagi.

Kata kunci: kualitas pelayanan Islami, CARTER, kepuasan nasabah ,perbankan syariah.

Pendahuluan.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat setelah disahkannya Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-undang ini mengatur terkait kepatuhan syariah (*syariah compliance*) yang kewenangannya berada pada Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang direpresentasikan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang harus dibentuk pada masing-masing Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.¹

1 Jumansyah dan Ade Wirman Syafei, "Analisis Penerapan Good Governance Business Syariah dan Pencapaian Maqashid Shariah Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial* 2, no. 1 (2013): 25-38.

Beberapa peraturan Bank Indonesia mengenai perbankan syariah di antaranya: peraturan Bank Indonesia No.4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum berdasarkan prinsip syariah dan pembuatan kantor bank berdasarkan prinsip syariah oleh Bank Umum Konvensional, PBI No.7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, PBI No.9/1/PBI/2007 tentang sistem penilaian tingkat kesehatan bank umum berdasarkan prinsip syariah, PBI No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah, PBI No.11/24/PBI/2009 tentang fasilitas pendanaan jangka pendek syariah bagi Bank Umum Syariah, PBI No. 11/31/PBI/2009 tentang uji kemampuan dan kepatutan (*Fit And Proper Test*) Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Tercatat dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bahwa perbankan syariah mempunyai jaringan sebanyak 1.894 Bank Umum Syariah (BUS), 388 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 506 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) pada tahun 2019 tabel 1.

Tabel 1: Perkembangan Jaringan Perbankan Syariah di Indonesia Periode 2011 – 2019

Indikator	Periode				
	2015	2016	2017	2018	2019
BUS	1.990	1.869	1.825	1.868	1.894
UUS	311	332	334	347	388
BPRS	283	287	274	289	506
Aset (triliun rupiah)	296.262	356.504	424.181	451.202	499.34
DPK (triliun rupiah)	231.175	279.333	334.888	354.421	394.72

Sumber: Data primer OJK (2015-2019).²

Respon yang cepat, keramahan pelayanan, dan biaya layanan yang murah menjadi aspek yang sering dipertimbangkan oleh nasabah penyimpan dana dalam menentukan bank sebagai tempatnya menyimpan dana.³ Nasabah yang puas dalam pelayanan

² Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Perbankan Syariah - 2019," diakses pada tanggal 4 Mei, 2019, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>

³ Aslam Mei Nur Widigdo, Marimin, Idqan Fahmi, dan Irfan Syauqi Beik, "Business Process Reengineering Of Funding On Indonesia's Islamic Banks," *Al-iaqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 8, no. 1 (2016): 19-32.

dapat memberikan profit yang lebih besar bagi perusahaan serta menumbuhkan *revenue* dengan cara menawarkan produk lainnya (*cross selling*) yang bertujuan untuk meningkatkan frekuensi dan volume transaksi nasabah. Jadi, peningkatan pendapatan tidak terjadi hanya karena peningkatan jumlah nasabah baru (*market share*) akan tetapi juga terjadi pada peningkatan jumlah rekening atau jasa perbankan lainnya yang digunakan oleh nasabah (*customer share*).

Kualitas layanan dalam dunia perbankan disebut dengan Banking Service Quality (BSQ). Tujuan dari konsep ini ialah sebagai instrumen yang lebih spesifik mengukur kualitas layanan pada industri perbankan.⁴ Konsep BSQ adalah penggabungan dari konsep *service quality* (*servqual*) yang dikemukakan oleh Parasuraman dengan konsep marketing mix.⁵ BSQ memiliki 5 dimensi, yaitu: pertama *effectiveness and assurance* (keefektifan dan jaminan) dimensi ini merupakan gabungan dari kemampuan perbankan dalam melakukan pelayanan dan aspek keamanan. Kedua, *empathy* (kepedulian) adalah dimensi yang merujuk kepada peralatan dan perlengkapan yang modern atau aspek lainnya yang menunjang kemudahan akses layanan perbankan. Ketiga, *responsiveness* (ketanggapan) dimensi ini mengacu pada fitur produk, dan pelayanan yang holistik serta konsisten dalam mengikuti perkembangan layanan perbankan. Keempat, *reliability* (kehandalan), dimensi ini mengarah kepada sistem administrasi dan pengarsipan yang baik serta tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa. Kelima, *tangible* (keterwujudan), dimensi yang mengacu pada suasana gedung, tampilan layanan, dan faktor fisik lainnya yang menunjang layanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.⁶

Persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya lebih rendah dari ekspektasi maka dia akan *dissatisfied*. Sebaliknya,

4 Mubbsher Munawar Khan and Mariam Fasih, "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector," *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)* 8, no. 2 (2014): 331- 354.

5 Anantharanthan Parasuraman, Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml, "Perceived Service Quality as a Customer-based Performance Measure: an Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model," *Human Resource Management* 30, no. 3 (1991): 335-364.

6 Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of The Antecedents And Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460-469.

apabila layanan yang diterimanya sama maka dia akan *satisfied*, dan ketika layanan yang diterimanya melebihi ekspektasi, maka sering disebut dengan *delighted*. Jadi, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa.

Dalam penelitian ini, konsep BSQ ditambahkan satu dimensi lagi, yaitu: dimensi *syariah compliance* (kepatuhan syariah) karena disesuaikan dengan objek penelitian, yaitu: bank syariah. Penambahan dimensi *compliance* ini dikarenakan perbankan syariah memiliki keunikan tersendiri dalam melayani nasabahnya. Kepatuhan perbankan syariah akan prinsip-prinsip bermuamalah yang telah diatur dalam Al-quran dan Sunnah, menjadikan daya tarik tersendiri bagi nasabahnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini secara khusus bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan Islami pada perbankan syariah di Provinsi Lampung. Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini, dirumuskan sebagai berikut:

- H₁:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- H₂:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- H₃:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- H₄:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- H₅:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- H₆:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- H₇:** Kualitas pelayanan Islami melalui dimensi *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Metodologi Penelitian.

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di beberapa bank umum syariah di Lampung.⁷ Objek pada penelitian ini adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank umum syariah Lampung melalui penyebaran kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan Korelasi Pearson dan Cronbach's α .⁸ Untuk memilih sampel digunakan metode *accidental sampling*.⁹ Data sampel diperoleh sebanyak 100 responden dari beberapa cabang bank umum syariah di Provinsi Lampung.

Untuk menguji hipotesis penelitian ini, variabel dijelaskan dalam definisi konseptual dan operasional. Definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel ditampilkan dalam dimensi-dimensi sebagai berikut:

Tabel 2: Definisi konseptual dimensi CARTER.¹⁰

X_1	<i>Compliance</i> (kepatuhan), kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.
X_2	<i>Assurance</i> (jaminan), pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
X_3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
X_4	<i>Tangibles</i> (kenyataan), kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan Sekitarnya.
X_5	<i>Empathy</i> (empati) Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.
X_6	<i>Reliability</i> (kehandalan) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

7 Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Perbankan Syariah - 2019,"

8 Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 239.

9 Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 85.

10 AbdulQawi Othman and Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 1 (2001): 1-26.

Berdasarkan identifikasi variabel di atas, persamaan regresi untuk menduga besar pengaruh masing-masing variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5,$ dan X_6) terhadap kepuasan nasabah (Y) disusun sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Di mana:

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

e : Faktor *error*

Uji model regresi dilakukan sebelum analisis besaran penduga variable bebas dilakukan, yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Hasil dugaan persamaan regresi dianalisis dengan menggunakan beberapa uji statistik, yaitu: Koefisien Determinasi (R^2), Uji F (Ketepatan model), Uji t (Uji Parsial).

Hasil Dan Analisa.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung.

Tabel 3: Hasil uji validitas.

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Ket.
<i>Shariah Compliance</i>	<i>Shariah Compliance 1</i>	0,926	0,196	Valid
	<i>Shariah Compliance 2</i>	0,959	0,196	Valid
	<i>Shariah Compliance 3</i>	0,937	0,196	Valid
	<i>Shariah Compliance 4</i>	0,905	0,196	Valid
<i>Assurance</i>	<i>Assurance 1</i>	0,799	0,196	Valid
	<i>Assurance 2</i>	0,881	0,196	Valid
	<i>Assurance 3</i>	0,912	0,196	Valid
	<i>Assurance 4</i>	0,855	0,196	Valid
<i>Reliability</i>	<i>Reliability 1</i>	0,863	0,196	Valid
	<i>Reliability 2</i>	0,901	0,196	Valid
	<i>Reliability 3</i>	0,913	0,196	Valid
	<i>Reliability 4</i>	0,866	0,196	Valid
<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness 1</i>	0,895	0,196	Valid
	<i>Responsiveness 2</i>	0,937	0,196	Valid
	<i>Responsiveness 3</i>	0,883	0,196	Valid

Emphaty	Emphaty 1	0,623	0,196	Valid
	Emphaty 2	0,661	0,196	Valid
	Emphaty 3	0,763	0,196	Valid
	Emphaty 4	0,752	0,196	Valid
	Emphaty 5	0,745	0,196	Valid
	Emphaty 6	0,722	0,196	Valid
Reliability	Reliability 1	0,863	0,196	Valid
	Reliability 2	0,901	0,196	Valid
	Reliability 3	0,913	0,196	Valid
	Reliability 4	0,866	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah 1	0,899	0,196	Valid
	Kepuasan Nasabah 2	0,929	0,196	Valid
	Kepuasan Nasabah 3	0,905	0,196	Valid
	Kepuasan Nasabah 4	0,901	0,196	Valid
	Kepuasan Nasabah 5	0,881	0,196	Valid

Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020.

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dari variable *shariah compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty, responsiveness* dan kepuasan nasabah. Nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sehingga pernyataan yang diajukan peneliti memiliki status valid sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid.

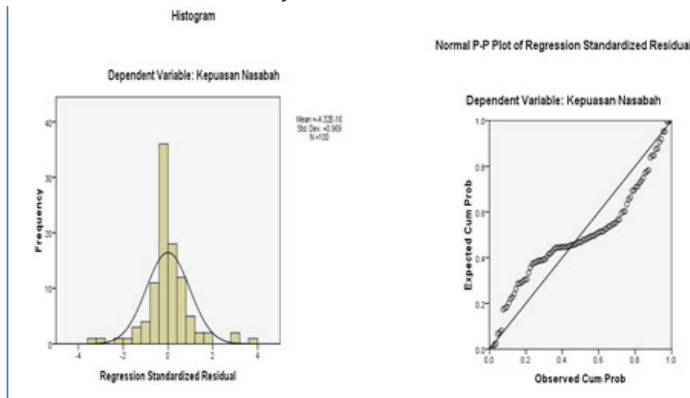
Tabel 4: Hasil uji reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Shariah compliance	0,949	4	Reliabel
Assurance	0,885	4	Reliabel
Responsiveness	0,890	3	Reliabel
Tangibles	0,845	4	Reliabel
Emphaty	0,805	6	Reliabel
Reliability	0,908	4	Reliabel
Kepuasan nasabah	0,941	5	Reliabel

Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020.

Dari tabel 4 di atas nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel *shariah compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty* dan *responsiveness* lebih besar dari 0,60. Maka, dapat disimpulkan bahwa dari butir pernyataan masing-masing variabel adalah reliabel untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah pada perbankan syariah di Provinsi Lampung.

Gambar 1: Hasil uji normalitas dan normal P-Plot.



Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020.

Berdasarkan gambar 1 di atas, terlihat bahwa kurva histogram membentuk seperti gunung atau lonceng sehingga dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal. Demikian halnya dengan grafik normal probability plot-nya, dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal oleh karna itu model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 5: Hasil uji multikolonieritas.

Model	Collinearity statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Shariah Compliance	0,371	2,698	Bebas Multikolonieritas
Assuarance	0,310	3,226	Bebas Multikolonieritas
Responsiveness	0,368	2,715	Bebas Multikolonieritas
Tangibles	0,662	1,510	Bebas Multikolonieritas
Emphaty	0,458	2,185	Bebas Multikolonieritas
Reliability	0,315	3,170	Bebas Multikolonieritas

Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020.

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa setiap variabel independen memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada sekitar 1 sampai 10, demikian juga hasil tolerance value lebih dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolonieritas antar variabel independen.

Tabel 6: Hasil uji regresi linier berganda.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.674	1.544		-1.084	.281
	Shariah Compliance	.384	.098	.330	3.910	.000
	Anssurance	.045	.139	.030	.327	.745
	Responsiveness	.356	.136	.221	2.605	.011
	Tangible	.129	.096	.085	1.342	.183
	Emphaty	.053	.096	.042	.552	.582
	Reliability	.440	.122	.330	3.608	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020.

Table 6 di atas menyajikan hasil persamaan regresi linier berganda dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

$$Y = -1.674 + 0,384 X_1 + 0,045 X_2 + 0,356 X_3 + 0,129 X_4 + 0,053 X_5 + 0,440 X_6 + e$$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai Konstan sebesar -1.674. Artinya jika variabel *sharia compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty* dan *reliability* tidak dimasukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan nasabah menurun sebesar -1.674. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain *sharia compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, *emphaty* dan *reliability*. Nilai koefisien variabel dari persamaan tersebut adalah *sharia compliance* (X_1) pengaruh teradap variabel kepuasan nasabah perbankan syariah akan bertambah sebesar 0,384%, *assurance* (X_2) pengaruh teradap variabel kepuasan nasabah perbankan syariah akan bertambah sebesar 0,045%, *responsiveness* (X_3) pengaruh teradap variabel kepuasan nasabah perbankan syariah akan bertambah sebesar 0,356%, *tangibles* (X_4) pengaruh teradap variabel kepuasan nasabah perbankan syariah akan bertambah sebesar 0,129%, *emphaty* (X_5) pengaruh teradap variabel kepuasan nasabah perbankan syariah akan bertambah sebesar 0,053%, dan *reliability* (X_6) pengaruh teradap variabel kepuasan nasabah perbankan syariah akan bertambah sebesar 0,440%.

Jadi, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah yaitu berupa keprofesional, keakuratan dan kenyamanan kemudian dilanjutkan dengan variabel *sharia compliance* yaitu, kemampuan untuk memenuhi hukum Islam

dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Dan yang paling rendah variabel *emphaty* yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dan *assurance* yaitu prosedur yang mudah, reputasi bank, jumlah *frontliner* dan keamanan. Maka dari itu pihak perbankan syariah sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan islami melalui dimensi *emphaty* dan *assurance* karna pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah paling kecil dibandingkan dengan variabel yang lain.

Tabel 7: Hasil uji koefisien determinasi (R²).

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^a	.754	.738	1.75688
a. Predictors: (Constant), <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>shariah compliance</i> , <i>emphaty</i> , <i>responsiveness</i> , <i>ansurance</i> .				
b. Dependent variable: Kepuasan nasabah.				

Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020.

Hasil analisis data pada table 7 di atas variabel kepuasan nasabah perbankan syariah terlihat bahwa nilai Adjusted R² = 0,738 = 73,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *sharia compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* mampu menjelaskan variable dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 73,8%, sisanya 26,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian. 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.¹¹

11 AbdulQawi Othman and Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 1 (2001): 1-26.

Tabel 8: Hasil uji pengaruh simultan (Uji F).

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	879.183	6	146.531	47.473	.000 ^a
	Residual	287.057	93	3.087		
	Total	1166.240	99			
a. Predictors: (Constant), <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>shariah compliance</i> , <i>emphaty</i> , <i>responsiveness</i> , <i>ansurance</i> .						
b. Dependent variable: Kepuasan nasabah.						

Sumber: Hasil olah data primer SPSS 23, 2020

Berdasarkan hasil analisis data tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($47,473 > 2,200$) dengan tingkat signifikan di bawah $< 0,05$ yaitu $0,000$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel *sharia compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* jika diuji secara serempak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung.

Secara parsial nilai T-hitung dari *sharia compliance* $3,910$. Sedangkan nilai T-table $1,661$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa T-hitung lebih besar dari pada T tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Variabel *assurance* dengan nilai T-hitung $0,327$ dan T- tabel adalah $1,661$ dengan nilai sig $0,745 > 0,05$ maka, hal ini menunjukkan bahwa T-hitung lebih kecil dari pada T-tabel dan dinyatakan tidak signifikan, maka hipotesis yang diajukan ditolak.

Variabel *reliability* dengan nilai T-hitung $3,608$ dan nilai T-tabel adalah $1,661$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Maka, dapat disimpulkan nilai T-hitung lebih besar dari pada T-tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Variabel *tangibles* dengan nilai T-hitung sebesar $1,342$ dan nilai T-tabel $1,661$, dengan nilai sig $0,183 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa T-hitung lebih kecil dari pada T-tabel dan dinyatakan tidak signifikan, maka hipotesis yang diajukan ditolak. Begitu pula pada variabel *Emphaty* dengan nilai T-hitung $0,552$ dan T-tabel $1,661$, dengan nilai sig $0,582 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai T-hitung lebih kecil dari T-tabel dan dinyatakan tidak signifikan, maka hipotesis yang diajukan ditolak.

Adapun pada variabel *responsiveness*, nilai T-hitung 2,605 dan T-tabel 1,661 dengan nilai sig. $0,011 < 0,05$ sehingga T-hitung lebih besar dari T-tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima.¹²

Kesimpulan.

Berdasarkan uji-F ditemukan pengaruh yang positif dan signifikan serta secara bersamaan dari dimensi kualitas pelayanan Islami yang meliputi variabel *shariah compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*, terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung. Adapun melalui uji-t, dapat dilihat adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *shariah compliance*, *responsiveness* dan *reliability* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *assurance*, *tangible* dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan syariah di Provinsi Lampung.

Model CARTER ini cukup baik untuk memprediksi kepuasan nasabah, hal itu dikarenakan terdapat pengaruh yang signifikan dari dimensi-dimensi CARTER secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah di Provinsi Lampung dengan nilai Adjusted R Square = $0,738 = 73,8\%$. Hal ini menunjukkan bahwa model ini dapat menjelaskan tingkat pengaruh dimensi pelayanan Islami terhadap tingkat kepuasan nasabah sebesar $73,8\%$, sedangkan sisanya sebesar $26,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Daftar Pustaka.

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Jumansyah, Ade Wirman Syafei. "Analisis Penerapan Good Governance Business Syariah dan Pencapaian Maqashid Syariah Bank Syariah di Indonesia." *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial* 2, no. 1 (2013): 25-38.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Statistik Perbankan Syariah – 2019." diakses pada tanggal 4 Mei, 2019. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>.

12 Hasil olah data primer SPSS 23, 2020 pada tabel 6

- Khan, Mubbsher Munawar, Mariam Fasih. "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector." *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)* 8, no. 2 (2014): 331-354.
- Oliver, Richard L. "A Cognitive Model of The Antecedents And Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460-469.
- Othman, AbdulQawi, Lynn Owen. "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 1 (2001): 1-26.
- Parasuraman, Anantharanthan, Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml. "Perceived Service Quality as a Customer-based Performance Measure: an Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model." *Human Resource Management* 30, no. 3 (1991): 335-364.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Widigdo, Aslam Mei Nur, Marimin, Idqan Fahmi, Irfan Syauqi Beik. "Business Process Reengineering Of Funding On Indonesia's Islamic Banks." *Al-iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 8, no. 1 (2016): 19-32.