

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN CICIL EMAS(STUDI KASUS: KFO POS BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA)**

**EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION GOLD INSTALLMENT FINANCING (CASE STUDY: KFO POS BANK SYARIAH MANDIRI YOGYAKARTA)**

**Nadia Iftinan Alfiana dan Safaah Restuning Hayati**

*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Ring Road Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55184.*

*E-mail: nadia.iftinan@gmail.com*

*restuninghayati@yahoo.com*

***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi CARTER yaitu compliance, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible mempunyai pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan serta untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh data responden. Metode penelitian menggunakan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KFO POS Bank Syariah Yogyakarta yang menggunakan produk pembiayaan cicil emas yang jumlahnya sebanyak 137 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan rumus Slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 nasabah. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi spss versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi CARTER secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimensi CARTER secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan besar pengaruh dimensi CARTER sebesar 46,4% terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.*

***Kata Kunci :****Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analisis Regresi Linear Berganda.*

***Abstract***

*This research is aimed to find out whether the CARTER dimensions are compliance, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible have a partial and simultaneous influence on the quality of service and to determine the influence of CARTER dimensions on customer satisfaction in gold installment financing on KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. This type of research is empirical with the aim of obtaining respondents' data. Research methods using quantitative. The population in this research were customers of postal capital trading who used gold installment financing products totaling 137 customers. Sampling*

*technique used with Slovin formula has 58 customers. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis with spss version 16.0 application tools. The results of this research indicate that the CARTER dimensions partially not affects customer satisfaction, CARTER dimensions simultaneously affect customer satisfaction and the influence of CARTER dimensions by 46,4% on customer satisfaction in gold installment financing.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regressions Analysis.*

## **PENDAHULUAN**

Pada tahun 2016 Indonesia telah memasuki era masyarakat ekonomi asean atau (MEA), hal tersebut memunculkan tantangan baru bagi sumber daya manusia serta kesiapan infrastruktur. MEA berarti perdagangan bebas antar anggota-anggota negara Asean dan dengan adanya perdagangan bebas maka tidak ada hambatan atau berkurangnya hambatan tenaga kerja asing dan penanaman modal asing (PMA) untuk masuk dan bekerja di negara Indonesia. Jika tenaga kerja asing masuk ke Indonesia dengan mudah dapat terjadi pergeseran kompetensi yang dimiliki tenaga kerja Indonesia yang akan mempersulit dalam hal persaingan tenaga kerja, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang akan berdampak pada pengangguran.

Pada tahun 2015 sebelum Indonesia memasuki MEA, situasi yang dihadapi dalam mempersiapkan MEA adalah masalah lemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika Serikat (USD). Nilai tukar rupiah yang awalnya berada dalam kisaran Rp 11.000 per USD merosot dalam kisaran Rp 13.000 per USD. Sejak awal tahun 2018 menurut CNBC Indonesia mengutip data *Reuters* (26/3/2018), rupiah masuk daftar mata uang melemah paling parah ketiga. Nilai tukar rupiah telah melemah secara *year to date* sebesar 1,3%. Rupiah terhadap dolar AS paling lemah mencapai Rp 13.800 (USD) pada 1 Maret 2018. Sedangkan posisi terkuatnya Rp 13.265 (USD) pada 25 Januari 2018. Secara rata-rata nilai tukar rupiah sejak awal tahun berada di posisi Rp 13.565,08 (USD).

Bank Indonesia (BI) mencatat pada february 2018, secara rata-rata harian rupiah melemah sebesar 1,65% menjadi Rp 13.603 (USD). Sementara pada Januari 2018, BI mengungkapkan rupiah menguat sebesar 1,36% menjadi Rp 13.378 (USD). Nilai tukar rupiah yang cenderung melemah berpengaruh pada pemilihan investasi yang tepat. Salah satu investasi yang menguntungkan saat rupiah sedang melemah adalah dengan investasi emas. Nilai emas yang

tidak tergerus inflasi menyebabkan emas kian diminati oleh masyarakat. Banyak faktor yang menentukan kenaikan harga emas. Umumnya, ketika kurs dolar AS tinggi, harga komoditas, termasuk emas akan turun. Hal tersebut dikarenakan *demand* untuk investasi beralih, dari komoditas ke valas. Tetapi karena ada banyak factor yang mempengaruhi harga dolar AS yang tahun ini tinggi, kisaran Rp 14.000 tidak banyak mengganggu minat investasi emas. Harga emas tetap tinggi karena permintaannya masih meningkat.

Bank Syariah Mandiri menyadari bahwa investasi emasi merupakan salah satu cara masyarakat untuk menjaga nilai asset dalam jangka panjang. Selain harganya yang terus meningkat, emas paling likuid dibanding asset lain. Maka dari itu Bank Syariah Mandiri menyediakan produk pembiayaan cicil emas dengan investasi yang sangat amat dan menjadi nilai asset untuk masa mendatang namun tetap tidak melupakan nilai syariah dalam akadnya. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan. Karena kualitas pelayanan berperan dalam kepuasan nasabah, maka harus dilakukan pengukuran kualitas jasa agar mengetahui tingkat kualitas jasa dari KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta apakah telah berhasil memberikan kepuasan bagi nasabah pembiayaan cicil emas. Model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah menggunakan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*.

Penelitian tersebut telah dilakukan sebelumnya oleh jurnal Nina Indah Febriana ditahun 2016 yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang dalam penelitiannya menggunakan model CARTER. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis

pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness*) secara parsial dan secara simultan terhadap kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta serta untuk menganalisis berapa besar pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan pengetahuan menyangkut tentang pelayanan jasa dan kepuasan nasabah bagi perkembangan ilmu ekonomi Islam. Serta diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah Mandiri mengenai tolak ukur kualitas pelayanan jasa agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 137 nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dari rumus Slovin didapatkan sebanyak 57,8 sampel. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 60 responden. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisisioner. Adapun teknik penentuan skalanya menggunakan skala *likert* dengan klasifikasi (1-4) sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju.

Teknik pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan. Setelah pengujian instrument validitas dilakukan, maka dilanjutkan pengujian instrument reliabelitas, reliabelitas berupa pengujian beberapa item dalam satu variabel yang dijawab secara konstan atau stabil. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Variabel *compliance* (kepatuhan) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta

H2 : Variabel *tangible* (bukti langsung) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta

H3 : Variabel *reability* (kehandalan) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

H4 : Variabel *responsivness* (daya tanggap) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

H5 : Variabel *assurance* (jaminan) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

H6 : Variabel *empathy* (empati) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini dengan beberapa tahap yaitu analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis secara deskriptif variabel penelitian yang digunakan, analisis deskriptif dibagi menjadi dua deskripsi responden dan deskripsi variabel. Kemudian uji asumsi klasik dilakukan dengan 3 tahap yaitu uji multikolinieritas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal, setelah kedua pengujian tersebut dilakukan uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara beberapa variabel bebas (X) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dengan satu variabel terikat (Y) kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Membuat persamaan regresi linier berganda menggunakan model analisis  $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + e$ . Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel *independent* secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel *dependent*. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel

*dependent*. Uji determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada saat penyebaran keusioner berjumlah 60 responden. Hasil penilaian karakteristik responden terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.**

### Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase	Jumlah
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-Laki	47	78,3%	100%
	Perempuan	13	21,7%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Karakteristik responden dari segi jenis kelamin dari 60 responden diketahui presentase 78,3% berjenis kelamin laki-laki dan 21,7% berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 2.**

### Usia Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase	Jumlah
<b>Usia</b>	< 20 Tahun	0	0%	100%
	20-29 Tahun	2	3,3%	
	30-39 Tahun	21	35%	
	40-49 Tahun	30	50%	
	> 50 Tahun	7	11,7%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Karakteristik responden dari segi usia responden dari 60 responden diketahui presentase 0% berusia dibawah 20 tahun, 3,3% berusia 20 sampai 29 tahun, 11,7% berusia diatas 50 tahun, 35% berusia 30 sampai 39 tahun, dan 50% berusia 40 sampai 49 tahun.

**Tabel 3.**  
**Pekerjaan Responden**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Presentase</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Pekerjaan</b>	TNI / POLRI	3	5%	100%
	Pegawai Negeri	25	41,7%	
	Pegawai Swasta	29	48,3%	
	Wiraswasta	3	5%	
	Lainnya	0	0%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Karakteristik responden dari segi pekerjaan dari 60 responden diketahui presentase 5% bekerja sebagai TNI / POLRI dan wiraswasta, 41,7% bekerja sebagai pegawai negeri, 48,3% bekerja sebagai swasta.

**Tabel 4.**  
**Penghasilan Responden**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Presentase</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Penghasilan</b>	< Rp 5.000.000	4	6,7%	100%
	Rp 5.000.000 – Rp 6.000.000	11	18,3%	
	Rp 6.001.000 – Rp 7.000.000	19	31,7%	
	Rp 7.001.000 – Rp 8.000.000	18	30%	
	> Rp 8.000.000	8	13,3%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Karakteristik responden dari segi penghasilan dari 60 responden diketahui presentase 6,7% berpenghasilan dibawah Rp 5.000.000, presentase 13,3% berpenghasilan diatas Rp

8.000.000, presentase 18,3% berpenghasilan sebesar Rp 5.000.000 sampai Rp 6.000.000, presentase 30% berpenghasilan sebesar Rp 7.001.000 sampai Rp 8.000.000, presentase 31,7% berpenghasilan sebesar Rp 6.001.000 sampai Rp 8.000.000.

Uji asumsi klasik penelitian ini menguji tujuh variabel penelitian, yang terdiri dari 6 variabel independent dan 1 variabel dependent. Dimana variabel independent dalam penelitian ini adalah Kepatuhan (*Compliance*) (X1), Jaminan (*Assurance*) (X2), Kehandalan (*Reliability*) (X3), Bukti Langsung (*Tangible*) (X4), Empati (*Emphaty*) (X5), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X6). Sedangkan variabel terikatnya atau variabel dependent adalah Kepuasan Nasabah (Y). Dari ketujuh variabel tersebut diperoleh hasil uji validitas dinyatakan nilai signifikansinya valid dan dari hasil uji reliabilitas ketujuh variabel dinyatakan reliabel.

Uji Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* dan *tolerance*. Hasil dari penelitian ini menyatakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel *independent* kurang dari 10 dan nilai *tolerance* yang terbentuk di atas 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* yang diperoleh sebesar  $0,614 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. Hasil regresi AbsUt hasilnya tidak ada yang signifikan. Dengan demikian model regresi yang digunakan terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, penelitian ini membuat persamaan regresi terlebih dahulu dengan hasil dalam tabel sebagai berikut :



**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Sig.
Konstanta	3,062	0,973	0,335
Kepatuhan	0,175	1,427	0,159
Jaminan	-0,002	-0,011	0,991
Kehandalan	0,235	2,094	0,041
Bukti Langsung	0,291	1,948	0,057
Empati	-0,135	-1,008	0,318
Daya Tanggap	0,049	0,396	0,694
Adjusted R Square		0,127	
F hitung		2,426	
Sig. F		0,038	

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:  $Y = 3,062 + 0,175X_1 + (-0,002)X_2 + 0,235X_3 + 0,291X_4 + (-0,135)X_5 + 0,049X_6$ . Berdasarkan persamaan tersebut, maka variabel yang mempunyai mempunyai hasil positif berarti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga jika variabel tersebut mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya jika variabel tersebut mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan. Variabel yang mempunyai hasil negatif berarti berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah sehingga jika variabel tersebut mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan dan sebaliknya jika variabel tersebut mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami peningkatan.

Hasil dari uji regresi berganda dapat dilihat bahwa signifikansi dari kelima variabel berada diatas 0,50 dan satu variabel berada dibawah 0,50 sehingga kelima variabel tidak berpengaruh dengan variabel terikat sedangkan satu variabel berpengaruh terhadap variabel terikat dari penelitian ini.

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh secara parsial variabel X terhadap Y. Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengkomparasikan nilai probabilitas ( $p$ ) dengan nilai  $\alpha$  ( $alpha$ ). Berikut merupakan hasil dari uji t dalam penelitian ini :

**Tabel 6.**

**Uji t**

Variabel	Koefisien Beta	T	Sig.
<b>Kepatuhan</b>	0,183	1,427	0,159
<b>Jaminan</b>	-0,001	-0,011	0,991
<b>Kehandalan</b>	0,269	2,094	0,041
<b>Bukti Langsung</b>	0,243	1,948	0,057
<b>Empati</b>	-0,125	-1,008	0,318
<b>Daya Tanggap</b>	0,050	0,396	0,649

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel yaitu kepatuhan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Sedangkan variabel kehandalan hasilnya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel kepatuhan, jaminan, kehandalan, bukti langsung, empati dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas ( $\rho$ ) dengan nilai  $\alpha$  (*alpha*). Berikut merupakan hasil uji F dalam penelitian ini :

**Tabel 7.**

**Uji F**

Model	Mean Square	F	Sig.
<b>Regresi</b>	1,615	2,426	0,038

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai probabilitas jauh lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel bebas atau *independent* seperti kepatuhan ( $X_1$ ), jaminan ( $X_2$ ), kehandalan ( $X_3$ ), bukti langsung ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) dan daya tanggap ( $X_6$ ) secara keseluruhan atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau *dependent* yaitu kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas ( $Y$ ).

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel *independent* yang dapat dirasakan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Besarnya nilai koefisien determinasinya biasanya memiliki interval angka kisaran 0 sampai dengan 1, maka dapat diartikan apabila semakin mendekati nilai satu

koefisien persamaan regresinya maka akan semakin baik pula pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependentnya*. Berikut merupakan hasil uji determinasi dari penelitian ini :

**Tabel 8.**

**Hasil Uji Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error</b>
1	0,464 <sup>a</sup>	0,127	0,816

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai R adalah 0,464, maka nilai koefisien determinasi sebesar 0,464. Besarnya angka koefisien determinasi 0,464 sama dengan 46,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y) dapat dijelaskan oleh keenam variabel *independentnya* yaitu kepatuhan ( $X_1$ ), jaminan ( $X_2$ ), kehandalan ( $X_3$ ), bukti langsung ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) dan daya tanggap ( $X_6$ ) sebesar 46,4% sedangkan 53,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari keenam variabel tersebut. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta antara lain kualitas produk pembiayaan cicil emas, harga dari emas yang ditawarkan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, promosi penjualan, dan tidak adanya biaya tambahan yang harus dibayarkan oleh nasabah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara parsial terhadap kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yaitu kualitas pelayanan jasa dari kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas sedangkan kualitas pelayanan jasa dari kehandalan (*reliability*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

Pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas seperti

kepatuhan (X1), jaminan (X2), kehandalan (X3), bukti langsung (X4), empati (X5) dan daya tanggap (X6) secara keseluruhan atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau *dependent* yaitu kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y).

Besar pengaruh CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas dapat dilihat dari besaran R yaitu 0,464 hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y) dapat dijelaskan oleh keenam variabel *independentnya* yaitu kepatuhan (X1), jaminan (X2), kehandalan (X3), bukti langsung (X4), empati (X5) dan daya tanggap (X6) sebesar 46,4% sedangkan 63,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari keenam variabel tersebut. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta antara lain kualitas produk, harga, promosi penjualan, dan biaya.

Bagi pihak KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta agar melakukan pemantauan (*maintenancing*) dan pengukuran terhadap kepuasan nasabah karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah.

Diharapkan penelitian selanjutnya menambah variabel independen yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Penambahan variabel bagi hasil, promosi, akses, penawaran atau macam-macam produk diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan para nasabah, serta dapat memperkuat penelitian yang sudah ada agar informasi yang dibutuhkan mampu memberikan hasil yang signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Syarif dan Satria Utama. 2018. "MODUL Komputer Statistik". Modul tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Febriana, Nina Indah, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Vol. 03. No. 01, (Oktober 2016).
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*. Jakarta: PT. Indeks.
- <http://www.bi.go.id>. Diakses tanggal 15 Februari 2018
- <http://www.cncbindonesia.com>. Diakses tanggal 26 Maret 2018
- <http://m.cnnindonesia.com>. Diakses tanggal 25 April 2018
- <http://www.bps.go.id> Diakses tanggal 10 Juli 2018