

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR SYARIAH NIAGA MADANI MAKASSAR

Anna Yumiko Makmur, Maryadi, Mukhtar Hamzah

Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

e-mail: a.yumi88mng@gmail.com , achmadmaryadi@gmail.com, mukhtarhamzah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : 1) Apakah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. 2) Apakah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. 3) Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar? Penelitian ini dilaksanakan pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. Jumlah Populasi sebanyak 1.518 nasabah. Penentuan sampel dengan menggunakan Rumus Slovin yaitu sebanyak 94 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Fasilitas (X1) sebesar 0,154, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,557, dan Kualitas Produk (X3) sebesar 0,223 berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar, artinya Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dapat meningkatkan dan memberikan kepuasan terhadap nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani. 2) Fasilitas (X1) sebesar 0,154, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,557, dan Kualitas Produk (X3) sebesar 0,223 berpengaruh secara simultan sebesar 63.3% terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani. Artinya Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dapat meningkatkan dan memberikan kepuasan terhadap nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani. 3) Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani.

Kata kunci: *fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah*

ABSTRACT

This research aims to analyze (1) the effect of facilities, service quality, and product quality partially toward the customer satisfaction at PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar (2) the effect of facilities, service quality, and product quality simultaneously toward the customer satisfaction at PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar (3) the most dominant variable affecting customer satisfaction at PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. This research was conducted at PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. The type in this research is a Field Research with quantitative methods. The population was 1,518 customers and determine the sample using the Slovin formula as many as 94 customers. The analysis method used was a descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis with the support of SPSS version 25 software. Based on the research results, (1) facility (X1) 0.154, service quality (X2) 0.557, and product quality (X3) 0.223 partially affect the customer satisfaction at PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. This means that these three variables can increase and provide satisfaction to customers at PT BPR Syariah Niaga Madani (2) facilities (X1) 0.154, service quality (X2) 0.557, and product quality (X3) 0.223 have a simultaneous effect of 63.3 % of customer satisfaction at PT BPR Syariah Niaga Madani. This means that facilities, service quality, and product quality can improve and provide satisfaction to customers at PT BPR Syariah Niaga Madani (3) service quality is the most dominant variable affecting customer satisfaction at PT BPR Syariah Niaga Madani.

Keywords: *facilities, service quality, product quality, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan 2 fungsi utama dalam operasionalnya, yakni funding penghimpunan dana dari masyarakat sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah simpanan giro, tabungan dan deposito. Selanjutnya menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pinjaman. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Quran dan Hadis Nabi Muhammad SAW. Atau dengan kata lain, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. (Kasmir,2005).

PT BPR Syariah Niaga Madani menjalankan operasional bank berdasarkan prinsip syariah dan memiliki produk dan jasa yang beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah. BPR Syariah Niaga Madani menyadari bahwa layanan yang diberikan tidak terbatas pada golongan muslim tetapi menyangkut seluruh golongan masyarakat yang menghendaki fasilitas perbankan yang nyaman, adil dan modern.

Pentingnya faktor faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini adalah dari segi faktor fasilitas yaitu kelengkapan fasilitas bank. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai, kelengkapan ruang tunggu dan fasilitas pendukung untuk transaksi, fasilitas yang diberikan oleh bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Kotler (2012) mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Lupioadi (2011), dan juga ditegaskan kembali oleh Latief, F. (2016). Menyatakan bahwa, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Selain faktor fasilitas, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Sementara Badaruddin (2019) menyatakan, selain masalah tangibility hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah reputasi perusahaan yang akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. *Philip Kotler*, mengatakan bahwa: “seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan”. Oleh sebab itu bank harus bisa memberikan layanan yang lebih baik agar nasabah tidak berpindah kepada bank lain. Karena kita tahu yang dicari oleh nasabah adalah bank dengan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2011) pada prinsipnya kualitas jasa dalam hal ini adalah kualitas pelayanan) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas

pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih, maka konsumen akan merasa puas.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah hal yang penting pada sebuah bank. Produk-produk yang dihasilkan bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak pindah kebank lainnya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang bermutu maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan pelanggan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh Nurfitri (2016) dan Diza, dkk (2016).

Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan bank syariah tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang kurang baik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Febriana (2016) dinyatakan bahwa masih ada gap (kesenjangan) antara harapan yang dimiliki oleh nasabah dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, sehingga hal ini mengindikasikan harapan nasabah lebih tinggi dari pada pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bagus maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti demikian halnya pada kondisi fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ada pada PT BPR Syariah Niaga Madani. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi fasilitas yang ada pada BPR Syariah Niaga Madani masih kurang memadai seperti pada hal fasilitas ac yang terdapat didalam ruangan tunggu yang kurang dingin sehingga nasabah yang menunggu merasa kurang nyaman karena kepanasan. Untuk itu dalam hal fasilitas ini juga sangat perlu diperhatikan sehingga tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Sementara dari segi kualitas pelayanan yang ada di BPR Syariah Niaga Madani penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah, mereka mengatakan bahwasanya mereka kurang puas dengan kinerja dari teller yang kurang cepat dan tanggap dalam hal pelayanan sehingga nasabah harus menunggu lama dalam melakukan transaksi.

Sedangkan untuk kualitas produknya penulis melihat adanya nasabah yang masih kurang memahami produk-produk yang ditawarkan oleh BPR Syariah Niaga Madani akibat dari promosi yang dilakukan masih kurang memadai. Dengan kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk-produk BPR Syariah Niaga Madani maka akan menyebabkan penurunan penilaian pelanggan sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai jasa berfokus pada lima dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan) *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *access*. Kepuasan Nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Hartono, 2010).

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu

kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

PT.BPR Syariah Niaga Madani Makassar merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan. Oleh karena itu dalam upaya untuk memberikan kontribusi yang lebih guna mendorong pertumbuhan ekonomi khususnya sektor mikro, maka dalam kurun waktu relatif singkat PT **BPR Syariah Niaga Madani** telah memperluas jaringan operasional dengan membuka beberapa kantor cabang dan juga kantor kas di beberapa daerah. Selanjutnya kedepan manajemen akan memberikan kemudahan bertransaksi dan mengakses produk-produk PT **BPR Syariah Niaga Madani** diseluruh Kabupaten / Kota Madya di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Pengambilan penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan serta referensi. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu dan perbedaan variable-variabel penelitian dan lokasi penelitian.

1. Chatrin Surya Wijaya ningratri dan Budiyanto (2015) dengan judul, “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Walikukun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.
2. Teuku Edyansyah (2014), dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Kudus. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial, secara simultan kedua variable juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Intan Kamila (2017), dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug). Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan dengan judul penelitian ini terdapat pada objek dan variabel independen yang digunakan hanya 2 sedangkan pada penelitian ini menggunakan 3 variabel independen dan pada teknik analisis data yang digunakan.

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen Kotler, (2010).

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X2) yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelanggannya untuk menyiapkan dan mengurus, baik berupa barang atau jasa. Menurut Zeithaml dkk , dalam Hardinsyah (2011).

Kualitas Produk

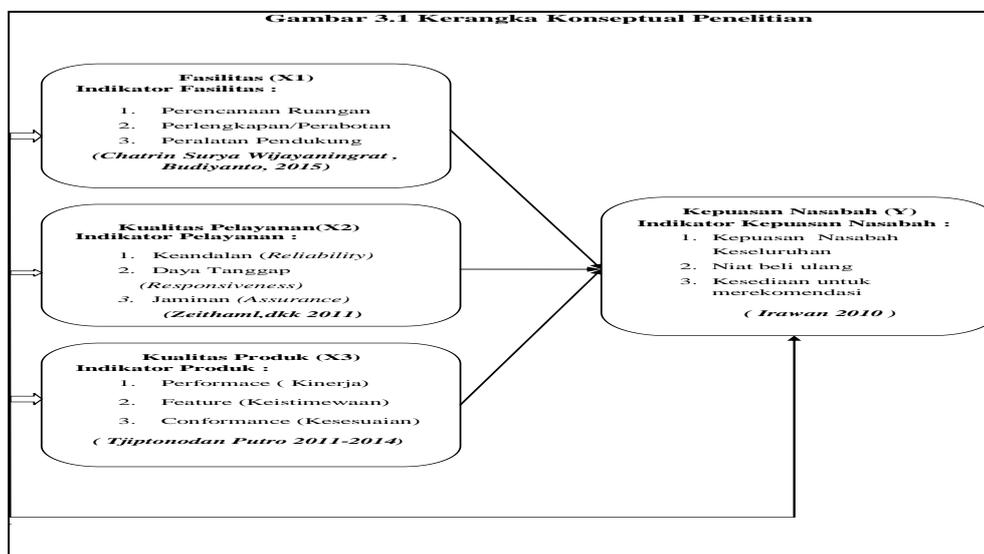
Menurut Lupiyoadi (2014), kualitas produk adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat latin.

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Susanto, (2010) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran. Perusahaan yang mencapai tingkat kepuasan pelanggan tinggi, memastikan bahwa pasar sasaran mereka tahu juga tentang hal itu.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berikut dibawah ini adalah kerangka konseptual yang digunakan oleh peneliti, yaitu :



Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban permasalahan sementara yang bersifat dugaan dari suatu penelitian. Dugaan ini harus dibuktikan kebenarannya melalui data empiris (fakta lapangan).Hipotesis dapat benar atau terbukti dan tidak terbukti setelah didukung oleh fakta-fakta dari hasil penelitian lapangan Supardi, (2015).

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar.
2. Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar.
3. Kualiatas produk merupakan faktor yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan pendekatannya jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena mengacu pada data penelitian berupa angka-angka. Penelitian ini menggunakan metode *survey*. Metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam mengumpulkan data, misalnya dengan kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya (Sugiyono, 2012). Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama sebulan dari bulan agustus sampai bulan September 2020 dengan sampel penelitian sebanyak 94 nasabah pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda yang dengan didahului dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pengujian data penelitian yaitu uji hipotesis digunakan untuk menguji hubungan secara parsial atau uji t dan juga secara simultan atau serentak uji f antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen yang lebih dari satu. Dalam penelitian ini model persamaan regresi linear berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e_i$$

Dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25 diperoleh hasil perhitungan dan pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,883	3,023		1,285	,202
X1_Tot	,154	,057	,198	2,685	,009
X2_Tot	,557	,071	,605	7,885	,000
X3_Tot	,223	,089	,169	2,515	,014

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel *Coefficients* 5.19 di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi berganda dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = 3,883 + 0,154 + 0,557 + 0,223 + e_1$$

Hasil analisis regresi linear berganda dapat di Interpretasi sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta 3.883 menunjukkan bahwa jika variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kualitas Produk (X3) sama dengan nol, maka Kepuasan Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 3.883.

- 2) Nilai koefisien regresi 0,154 menunjukkan bahwa jika Fasilitas (X1) meningkat sebesar satu satuan, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,154 (15.4%) satuan dengan syarat variabel independen lainnya tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi 0,557 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X2) meningkat sebesar satu satuan, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,557 (55.7%) satuan dengan syarat variabel independen lainnya tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi 0,223 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Produk (X3) meningkat sebesar satu satuan, maka nilai Kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,223(22.3%) satuan dengan syarat variabel independen lainnya tetap.

Hasil Pengujian Hipotesis

**Tabel 6. Hasil Uji Ftabel (Uji Simultan)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	644,074	3	214,691	53,735	,000 ^b
Residual	359,586	90	3,995		
Total	1003,660	93			

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5.20 menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, (53.735 > 2,705) dan nilai sig 0.00 < 0.05. Maka dapat disimpulkan model yang dibangun dapat dilanjutkan ketahapan analisis lanjutan (memenuhi *goodnes of fit model*),

**Tabel 7. Hasil Uji Ttabel (Uji Parsial)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,883	3,023		1,285	,202
X1_Tot	,154	,057	,198	2,685	,009
X2_Tot	,557	,071	,605	7,885	,000
X3_Tot	,223	,089	,169	2,515	,014

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5.21, maka dapat dilakukan pengujian pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, seperti berikut:

- 1) Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), pada PT BPR Syariah Niaga Madani berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,685 dengan signifikan sebesar 0,009, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,685 > 1,986) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (0.009 < 0.05),

- sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (H_1) di terima dan (H_0) ditolak.
- 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), pada PT BPR Syariah Niaga Madani berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 7,885 dengan signifikan sebesar 0,000, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,885 > 1,986$) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (H_2) di terima dan (H_0) ditolak.
 - 3) Pengaruh Kualitas Produk (X_3) terhadap Kepuasan nasabah (Y), pada PT BPR Syariah Niaga Madani berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,515 dengan signifikan sebesar 0,014, sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,515 > 1,986$) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.014 < 0.05$), sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah (H_3) di terima dan (H_0) ditolak.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 ^a	,642	,630	1,99885

Berdasarkan tabel 5.16 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai R^2 sebesar 0.642 menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (Independen) yaitu fasilitas (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kualitas Produk (X_3), terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0.642 atau 64.2% variansi, Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh Fasilitas (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kualitas Produk (X_3). sedangkan sisanya sebesar 35.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini atau diluar dari model ini.

Pembahasan Hasil Penelitian
Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel fasilitas berkoefisien positif dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($2,685 > 1,986$) dan signifikansi $0,009 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah Niaga Madani. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin lengkap fasilitas yang ada pada BPR Syariah Niaga Madani akan menambah kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_a) menyatakan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa H_a dalam penelitian ini diterima dan menolak H_0 ditolak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan berkoefisien positif $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar ($7,885 > 1,986$) dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis H_a menyatakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah Niaga Madani.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar.

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa H3 yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh nilai thitung > ttabel atau (2,515 > 1,986) nilai signifikan $0,014 < 0,05$. Sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Variabel yang Dominan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terdapat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dimana hasil yang didapatkan yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,463 (46.3%), untuk pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,108 (10.8%) dan Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,071 (7.1%). Hasil ini menunjukkan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah karena mempunyai pengaruh yang lebih besar.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan yang telah dikemukakan diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Syariah Niaga Madani. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji thitung yaitu Fasilitas sebesar 2,685 dengan nilai probabilitas sebesar 0,009 lebih kecil dari nilai signifikansi 5% atau 0,05, Kualitas Pelayanan sebesar 7,885 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000, lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05% dan Kualitas Produk sebesar 2,515 dengan nilai probabilitas sebesar 0,014 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05%. Ini berarti bahwa Variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan serta mampu memberikan kepuasan pada nasabah dan dinyatakan hipotesis diterima.
- b. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan menunjukkan bahwa variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Syariah Niaga Madani. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji ANNOVA atau F test. Didapat F hitung sebesar 53,735 sedangkan tingkat probabilitasnya 0,00 (signifikan). Dengan melihat asumsi diatas, maka probabilitas lebih kecil dari 0,05. Berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah. Ini berarti Variabel independen secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan terhadap nasabah BPR Syariah Niaga Madani.
- c. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dari ketiga variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memberikan nilai kontribusi yang paling besar terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan BPR Syariah Niaga Madani semakin meningkatnya pula Kepuasan Nasabah pada BPR Syariah Niaga Madani.

DAFTAR PUSTAKA

Andrianaa, R., Saparsob, T. F., & Emmywatid, B. Assessing the Relationship between Corporate Reputation, Customer Satisfaction, Behavioural Intentions and Customer Loyalty.

Amstrong, Gary & Philip Kotler. (2012). Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Penerbit Prenhalindo. Amstrong, Aksa, Mastuti dan Ratnasari Tri Ririn. . Teori dan Kasus Manajemen dan Pemasaran Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia.

Bawono, Anton. (2010). “*Multivariate Analysis dengan SPSS*”. Salatiga: STAIN Salatiga Press.

Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, dan Imelda W. J Ogi. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado)*. (*Jurnal EMBA, Vol. 4, No.1, 109-119*).

Edyansyah, Teuku. (2014). “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo)*. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi 2014 Lhokseumawe, 18 – 20 Nopember 2014*.

Febriana, Nina Indah. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung*. (*AN-NISBAH, Vol. 03, No. 1, 145-168*)

Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Edisi Ketiga . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Irawan, Handi, (2010). Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama. Jakarta : Pradnya Paramitha, h. 45. Kelompok Gramedia.

Kamila, Intan. (2017). “ *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprung)*.

Kasmir. . (2005) Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana

_____. (2009) . Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Pres

_____. (2013). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Pres

- _____. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kotler, P. Amstrong, G. (2010),” principles of marketing ”, 13th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip . A. B. Susanto. (2010). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Latief, F. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STRATA SATU (S1) STIE NOBEL INDONESIA DI MAKASSAR. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 13(3).
- Lupiyoadi, R. (2014) “*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3.*” Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat . Hamdani, A.(2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.(2016). SERQUAL: Multiple-item scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, hal: 12-40.
- _____ (1994). The Nature and Determinants of Customer Expextations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science*. 21. pp. 1-12.
- Payne, Adrian. (2011). *The Essence of Service Marketing*. New Jersey : Prentice Hall. Inc.
- Sugiyono. (2012). “*Metode Penelitian Bisnis*”. Edisi Enam, Cv Alfabeta, Bandung, .
- Tjiptono, Fandy.(2012) “*Strategi Pemasaran*”, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono,Fandy. (2011) *.Manajemen Pelayanan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wijyaningratri, Chatrin surya. Budiyanto. (2015) " Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun." *Dalam Jurnal Ilmu dan Riset Penelitian*, 4. Walikukun: 2015: 4.