

Jejak Artikel:

Unggah: 4 September 2023;
Revisi: 5 September 2023;
Diterima: 7 September 2023;
Tersedia Online: 10 Desember 2023

Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih

Salma¹, Rafidah², Rabiyyatul Alawiyah³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Syaifuddin Jambi

slmazzahrah@gmail.com, rafidah_era@uinjambi.ac.id, Rabiyyatulalawiyah098@gmail.com

Di Indonesia, bank-bank milik negara dan bank milik negara bersaing untuk mendapatkan klien yang sama. Untuk menonjol dalam persaingan dan menjaga kepuasan nasabah, bank-bank di negara tersebut harus memberikan layanan yang luar biasa. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dengan penyelesaian pengaduan nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang Kota Prabumulih. Teknik kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Penelitian bulan Januari 2023 di BSI KC Prabumulih Sudirman 1. Besar sampel penelitian ini ditentukan dengan metode slovin sebanyak 100 orang dan mewakili populasi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Prabumulih. Dalam penelitian ini, kami menggunakan SPSS Versi 29 untuk melakukan analisis regresi linier berganda pada data yang dikumpulkan. Penelitian ini menunjukkan nilai $4,448 > 1,984$ dan tingkat signifikansi $0,01 > 0,05$ untuk hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Nilai kepuasan pelanggan sebesar 1.3831.984, dan variabel pemrosesan keluhan tidak mempunyai pengaruh atau signifikansi ($0,01 > 0,05$). Terdapat hubungan yang cukup besar antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan serta cara penanganan keluhan (masing-masing 16,9413,10 dan $0,001 > 0,005$). Koefisien determinasi (R^2) setelah penyesuaian adalah 0,244 yang menunjukkan pengaruh sebesar 2,44 persen, sedangkan sisanya sebesar 75,6 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar cakupan penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Nasabah, Bank Umum Syariah Indonesia, Nasabah

Perkenalan

Bank adalah entitas keuangan yang bertindak sebagai perantara sistem moneter dan keuangan suatu negara. Pembayaran utilitas, telekomunikasi, akses internet, dan kebutuhan lainnya merupakan kejadian sehari-hari yang tidak mungkin terjadi tanpa layanan perbankan termasuk tabungan, giro, deposito, dan bahkan uang elektronik. Marimin, R., & 2015.

Organisasi keuangan yang bertindak sebagai perantara transaksi moneter dan keuangan suatu negara disebut bank. Mustahil hidup tanpa layanan perbankan seperti giro, tabungan, dan bahkan uang elektronik yang dapat digunakan untuk membayar utilitas, telekomunikasi, Internet, dan layanan lainnya. Marimin, R. (2015).

Reaksi nasabah terhadap layanan bank memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka. Pelanggan akan senang jika banyak menggunakan jasa dan produk yang

¹Coressponden: Salma. Universitas Islam Negeri Sulthan Saifuddin Jambi. Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaipura Jambi 36122. slmazzahrah@gmail.com

ditawarkan. Tujuan utamanya adalah agar konsumen benar-benar puas dengan barang dan jasa yang dibelinya. Pada tahun 2018 (Jannah).

Pelayanan langsung kepada klien merupakan bagian integral dari kesenangan mereka secara keseluruhan. Memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien dalam seluruh transaksi perbankan akan menarik dan mempertahankan lebih banyak konsumen. Hal ini akan memberikan dampak yang menguntungkan yaitu pendapatan akan meningkat dan keuntungan yang dihasilkan akan maksimal. Salah satu tugas perusahaan terkemuka adalah mengevaluasi dan meningkatkan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala untuk menentukan sejauh mana layanannya dihargai oleh kliennya (Karmawan , 2014).

Kualitas layanan tidak hanya penting bagi pelanggan, tetapi juga faktor lainnya. Kinerja karyawan adalah indikator lain dari kebahagiaan pelanggan. Keberhasilan karyawan di perbankan sangat penting karena hal itulah yang menyebabkan sebagian besar interaksi antara bank dan nasabahnya menurun. Pelanggan yang bahagia adalah hasil dari komunikasi yang efektif. “(Ernanda , 2023) “Pelayanan pelanggan yang terbaik hanya dapat diberikan oleh orang-orang yang memiliki keyakinan moral yang kuat. Karyawan yang menghargai etika akan memberikan pelayanan yang unggul kepada klien karena mereka menghargai kualitas unik yang dihadirkan setiap pelanggan (Muwafik , 2010).

Kemampuan bank untuk menanggapi keluhan nasabah secara efektif sangat penting jika ingin mencapai tujuan kebahagiaan nasabah. Aspek pengelolaan pengaduan ini sedang dikaji dengan cermat karena perbaikan masyarakat tidak mungkin terjadi tanpa adanya aspek ini. Kekhawatiran bagi bank muncul dalam bentuk keluhan nasabah. Bank lambat laun akan kehilangan nasabah yang apatis terhadap lembaganya (Budiarti, 2011).

Kota Prabumulih merupakan rumah bagi sejumlah bank syariah, termasuk Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih . Pada saat studi awal dengan konsumen di BSI Parbumulih dilakukan , bank tersebut hanya mempunyai sedikit teller dan petugas layanan pelanggan, sehingga sering terjadi keluhan dari pelanggan karena harus mengantri panjang. Selain itu, warga Prabumulih juga kerap menyuarakan ketidakpuasannya terhadap ATM BSI yang berada di sekitar kota. Keluhan yang umum terjadi antara lain waktu tunggu yang lama saat mencoba menarik dana, transaksi yang gagal, dan penarikan yang gagal sehingga mengakibatkan saldo berkurang. Dua puluh responden online digunakan untuk memberikan data awal mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan BSI Prabumulih ; tanggapan ini menunjukkan bahwa 85 persen klien tidak puas dengan kualitas layanan yang ditawarkan. Selain itu, hingga 90% klien tidak puas dengan cara penanganan permasalahan yang dilakukan oleh personel pelanggan BSI. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa hanya 25% klien yang merasa puas dengan pelayanan dan pengelolaan keluhan yang diterima dari pekerja BSI Prabumulih . Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan pengelolaan keluhan di BSI Prabumulih mempengaruhi kebahagiaan pelanggan dalam kondisi saat ini.

Kajian Literatur

1. Pelanggan

Seseorang yang bertindak sebagai pelanggan adalah pelaku. Barang-barang bank tersedia untuk dibeli, disewakan, atau digunakan sebagai kredit, di antara kegunaan lainnya. Hastharita (2020). Pelanggan memiliki sejumlah ciri, termasuk keinginan untuk menjadi "ratu", keinginan agar semua keinginan dan kebutuhannya terpenuhi, keengganan untuk berdebat, dan keinginan untuk menonjol serta menerima perhatian dan pujian yang positif. Nasabah harus selalu menjadi perhatian pertama bank (Putra, 2014).

2. Layanan Berkualitas

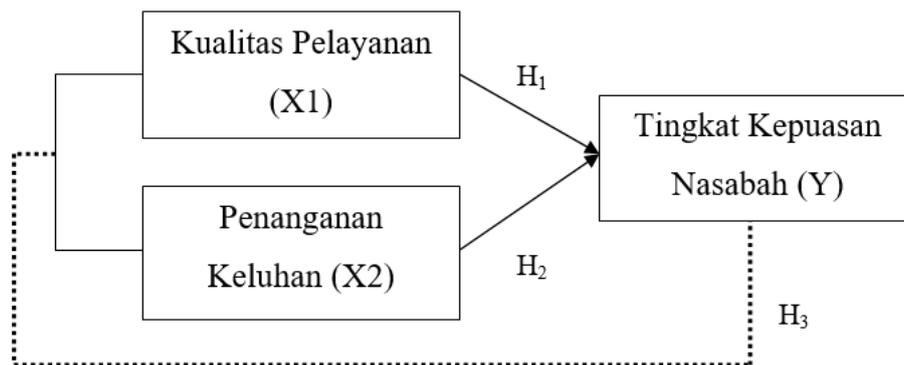
Untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang diprioritaskan, proses pelaksanaan suatu bank akan menyediakan berbagai barang, jasa, dan sumber daya manusia. Nasabahnya yang akan merasakan dan melaporkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Ketika barang dan orang yang menyediakannya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, kita dapat mengatakan bahwa kualitas layanannya tinggi (Tjiptono, 2007).

3. Menangani Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan nasabah oleh bank merupakan contoh kepedulian yang dicari nasabah namun tidak mereka rasakan. Penyelesaian permasalahan ini secara cepat dan efektif akan bermanfaat bagi perkembangan bank. Segala pengaduan nasabah yang diterima bank harus ditangani secara konstruktif. Cara penanganan keluhan klien dapat dilihat dan ditelusuri kembali ke peristiwa nyata (Ratno, 2020).

Kerangka Berpikir

Berdasarkan literatur, dua elemen yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang diberikan dan cara penanganan keluhan. Oleh karena itu, kerangka ini dibangun sebagai berikut untuk memudahkan pemahaman:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Perumusan Hipotesis

a. Layanan Berkualitas

Kualitas layanan yang diberikan oleh bank diukur dari umpan balik nasabah. Peningkatan kepuasan klien adalah akibat langsung dari layanan berkualitas tinggi..

H₁ : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kota Prabumulih

b. Penanganan Pengaduan

Pelanggan akan lebih bahagia karena meningkatnya kepuasan terhadap cara masalah mereka ditangani oleh layanan pelanggan dan personel kantor lainnya. Semakin cepat Anda dapat menghubungi pawang mengenai suatu masalah, semakin cepat Anda mendapatkan penyelesaian.

H₂ : Penanganan Pengaduan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kota Prabumulih

c. Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan

Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan memeriksa kualitas layanan dan cara penanganan keluhan. Kepuasan pelanggan mencapai tingkat tertinggi ketika kualitas layanan tinggi dan permasalahan diselesaikan dengan memuaskan.

H₃ : Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih.

Metode

1. Objek Penelitian dan Metode Penelitian

Studi ini mengukur dampak kualitas layanan BSI dan respons terhadap keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan di Kota Prabumulih secara keseluruhan. Teknik kuantitatif digunakan untuk penelitian ini.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Selama bulan Januari 2023, peneliti akan ditempatkan di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 yang beralamat di Jalan Jend . Sudirman No.7-8 Rt 01/10 di Kelurahan Muara Dua Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok besar orang yang sesuai dengan kriteria penelitian (Jasmalinda , 2021). Slovin sampling digunakan untuk mengumpulkan data dari 100 klien dari total populasi 16.000. (Pelin, 2022). Rumus Slovin yang digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Penduduk

e = Persentase kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima namun tetap memenuhi kebutuhan penyelidikan; dalam hal ini, 10%. Berikut temuannya:

$$\begin{aligned} n &= \frac{16.000}{1 + (16.000)(0,1)^2} \\ n &= \frac{16.000}{1 + (16.000)(0,01)} \\ n &= \frac{16.000}{1 + 160} \\ n &= \frac{16.000}{161} \\ n &= 99,378 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan Rumus Slovin, kita melihat ada 99.378 tanggapan; angka ini dibulatkan menjadi 100. Setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel karena prosedur pengambilan *sampel probabilitas* digunakan.

4. Instrumen Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi partisipan, wawancara mendalam, dan *mail-in survey* terhadap klien BSI KC Prabumulih Sudirman 1. Skala likert digunakan dalam wawancara dan penyebaran kuesioner.

5. Definisi Operasional

Definisi berfungsi sebagai metrik dan petunjuk dalam penelitian implementasi.

Tabel 1. Operasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas layanan bank dapat diukur dengan melihat seberapa baik barang dan jasa bank memenuhi kebutuhan nasabah.	1. Secara nyata 2. keandalan 3. Menjamin 4. Empati 5. daya tanggap	Suka
Penanganan Pengaduan (X2)	Penanganan keluhan pelanggan dengan baik dan adil akan berdampak pada loyalitas dan kepercayaan pelanggan	1. Empati 2. kecepatan 3. Keadilan 4. kenyamanan	Suka
Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas dan kepercayaan pelanggan mungkin dipengaruhi oleh seberapa terampil penanganan keluhan. Kepuasan merupakan reaksi terhadap kejadian, baik yang membuat pelanggan senang atau sedih.	6. Kepuasan pelanggan keseluruhan 7. Dimensi kepuasan konsumen 8. Harapan konfirmasi 9. Pembelian ulang 10. Merekomendasikan produk/layanan 11. Ketidakpuasan	Suka

Teknik analisis data

- a) Analisis Statistik Deskriptif
Dengan menggunakan statistik deskriptif SPSS versi 29, kita dapat memperoleh gambaran kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan masing-masing variabel.
- b) Analisis Uji Instrumen
Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di sini untuk melihat apakah instrumen tersebut dapat dipercaya.
- c) Uji asumsi klasik
Uji ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskeditas, dan uji multikolinearitas.
- d) Pengujian hipotesis
Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis. Tiga uji selanjutnya dilakukan: uji-t, uji-f, dan koefisien determinasi.(R^2).

Hasil

1. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Setiap pertanyaan dalam survei akhir akan melalui pemeriksaan ini untuk memastikan keasliannya. Apabila taraf signifikansinya ditetapkan sebesar 5% atau 0,05, maka pengujian dikatakan valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, dan tidak valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut hasil analisis validitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan Kuesioner	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,550	0,195	Valid
2	Pernyataan 2	0,555	0,195	Valid
3	Pernyataan 3	0,589	0,195	Valid
4	Pernyataan 4	0,648	0,195	Valid
5	Pernyataan 5	0,581	0,195	Valid
6	Pernyataan 6	0,630	0,195	Valid
7	Pernyataan 7	0,711	0,195	Valid

Sumber: Data primer diperoleh

Tabel 2 menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan pada kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan dikatakan valid semuanya karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Penanganan Pengaduan (X2)

No	Pernyataan Kuesioner	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,627	0,195	Valid
2	Pernyataan 2	0,593	0,195	Valid
3	Pernyataan 3	0,661	0,195	Valid
4	Pernyataan 4	0,715	0,195	Valid
5	Pernyataan 5	0,740	0,195	Valid
6	Pernyataan 6	0,625	0,195	Valid
7	Pernyataan 7	0,496	0,195	Valid
8	Pernyataan 8	0,603	0,195	Valid
9	Pernyataan 9	0,718	0,195	Valid
10	Pernyataan 10	0,744	0,195	Valid
11	Pernyataan 11	0,504	0,195	Valid
12	Pernyataan 12	0,440	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel 3 menunjukkan bahwa estimasi $r_{hitung} < r_{tabel}$ sehingga jelas seluruh pernyataan kuesioner yang berkaitan dengan variabel Penanganan Pengaduan (X2) adalah benar (0,195).

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan Kuesioner	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,765	0,195	Valid
2	Pernyataan 2	0,922	0,195	Valid
3	Pernyataan 3	0,838	0,195	Valid
4	Pernyataan 4	0,867	0,195	Valid
5	Pernyataan 5	0,820	0,195	Valid
6	Pernyataan 6	0,837	0,195	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4 menunjukkan kuesioner pernyataan tersebut untuk variabel kepuasan pelanggan dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu instrumen tertentu dievaluasi di sini dengan menggunakan *pendekatan Alpha Cronbach*. Jika *cronbach alpha* suatu variabel lebih dari 0,60 maka dapat dianggap dapat dipercaya. Tabel yang menunjukkan hasil uji reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,718	Reliabel
Penanganan Pengaduan (X2)	0,851	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,918	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2023

Seluruh variabel dalam kumpulan data penelitian dianggap dapat dipercaya karena nilai *Cronbach Alpha*-nya lebih dari 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dengan melakukan Uji Normalitas ini kita dapat melihat apakah nilai sisa variabel terikat dan bebas kita mengikuti distribusi normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* digunakan dalam pemeriksaan normalitas ini. Data dapat dianggap terdistribusi secara teratur jika dan hanya

jika nilai p lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, data menyimpang didefinisikan sebagai nilai p kurang dari 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.Deviation	2.28952706
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,052
	Negative	-,072
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

Sumber : Olahan Data Primer, 2023

Asymp Sig (2-tailed) = 0,200 yang signifikan secara statistik (karena $0,200 > 0,05$) dan menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal (lihat Tabel 6 di atas).

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dideteksi menggunakan uji ini jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat hasil dari uji multikolinearitas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.146	3.964		.793	,429		
X1	,581	,131	,434	4.448	<.001	,802	1.247
X2	,096	,070	,135	1.383	,170	,802	1.247

Nilai toleransi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,802 dan VIF pemrosesan pengaduan sebesar 0,802. Nilai tersebut dapat dilihat pada kolom *toleransi* dan VIF pada Tabel 7. Nilai VIF kurang dari 10 ditunjukkan dengan nilai toleransi lebih dari 0,10, serta nilai VIF dan variabel Kualitas Pelayanan sama-sama sebesar 1,247. Variabel independen dalam model regresi tidak menunjukkan multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah sisa observasi dapat dicapai dalam batas ketimpangan regresi A. Tes glesjer digunakan dalam prosedur ini. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,006	,006		1.063	,291
X1	6.82	,032	,286	1.968	,267
X2	,068	,045	,218	1.501	,137

Nilai sig variabel independen ditampilkan pada Tabel 0.267 (X1) dan sig. 0,137 (X2). Karena semua nilai sig lebih besar dari 0,05, maka tidak ada heterogenitas.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk penelitian ini, kami menggunakan analisis regresi ganda untuk menentukan signifikansi hubungan antara kualitas layanan dan penyelesaian keluhan pelanggan. Berikut hasil penelitian regresi linier berganda:

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.146	3.964	.793	.429
	X1		.581	.131	4.448
	X2		.096	.070	1.383

Sumber : data primer yang diolah

Pengaruh kualitas layanan dan penyelesaian keluhan terhadap kebahagiaan pelanggan secara keseluruhan dirinci pada Tabel 9, dan perhitungan yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,146 + 0,581(X1) + 0,096(X2)$$

Maka persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 3,146 menunjukkan kinerja pegawai sebesar 3,146 jika kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan bernilai 0.
- Nilai Variabel Kualitas Pelayanan saat ini adalah 0,581 yang berarti bahwa peningkatan kualitas layanan sebesar satu poin menghasilkan peningkatan kualitas layanan sebesar 0,581 poin.
- Sedangkan nilai variabel Penanganan Keluhan sebesar 0,096 yang berarti kenaikan satu poin pada variabel tersebut akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,096.

b. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian secara parsial setiap variabel menggunakan uji t (Wiharja , 2023). Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Tabel 10 Hasil uji T
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.146	3.964	.793	.429
	X1	.581	.131	.434	4.448
	X2	.096	.070	.135	1.383

Perlu diketahui bahwa nilai alpha adalah 1,984 sebelum melihat data pada tabel 10. Adanya pengaruh ditunjukkan bila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (1,984), sedangkan tidak adanya dampak ditunjukkan bila nilai t lebih kecil dari nilai t tabel . Artinya terdapat pengaruh-pengaruh berikut pada setiap variabel:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Nilai t yang diperoleh adalah 4,448. H₁ “Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kota Prabumulih ” ditolak karena kurangnya signifikansi statistik ($t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,448 > 1,984) dimana sig < 0,001. H₁ .

- 2) Pengaruh Penanganan Pengaduan terhadap Kepuasan Pelanggan
 Nilai t yang diperoleh adalah 1,383. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa cara penanganan keluhan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($1,383 < 1,984$) dimana sig sebesar 0,170. H_2 : “Teori bahwa “Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kota Prabumulih Merupakan Fungsi Dari Seberapa Baik Bank tersebut Menangani Pengaduan Nasabah” memegang peranan penting.

c. Uji F

Tujuan dari uji F ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Menggunakan ambang signifikansi 5% (atau 0,05).

Tabel 11. Hasil Uji ANOVA F

Sum of Model	Df	MeanSquare	F	Sig	Sum of Model
Regression	540.771	2	270.386	16.941	< .001b
Residual	1548.139	97	15.960		
Total	2088.910	99			

A. Variabel Dependen: Y
 B. Prediktor: (Konstan), X2, X1

Pada Tabel 11 terlihat bahwa temuan uji statistik F (Uji F) menunjukkan adanya hubungan gabungan (simultan) antara kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh gabungan (simultan) kualitas pelayanan dan pengelolaan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan dari hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,941 > 3,10$) dengan nilai $sig < 0,001$. Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maupun keluhan sehingga mengesampingkan Hipotesis 3.

d. Uji Koefisien Determinasi

R^2 adalah ukuran seberapa besar variasi yang diamati pada variabel terikat dapat dijelaskan oleh perubahan garis regresi atau variabel bebas. Tabel di bawah ini menampilkan temuan uji R^2 :

Tabel 12. Hasil Uji R^2 Koefisien determinasi Model ringkasan

Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of theEstimate
1	,509 ^a	,259	,244	3.99502

A. Prediktor: (Konstan), X2, X1

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 12 menyajikan hasil uji R^2 (Koefisien Determinasi) yang menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan hanya menyumbang 24,4% varians pada variabel dependen, Kepuasan Pelanggan, dan sisanya. 75,6% dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kota Prabumulih

Hubungan yang baik dan signifikan secara statistik antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ditemukan dalam penelitian ini untuk BSI Kota Prabumulih. Aspek fisik dari bersikap sopan, cepat, akurat, jujur, akomodatif, empati, dan profesional dalam pekerjaan semuanya dapat berkontribusi pada tujuan ini.

b. Pengaruh Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kota Prabumulih

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan nasabah Bank BSI Kota Prabumulih tidak dipengaruhi oleh cara penanganan pengaduan.

Menurut hukum Islam, ada empat syarat untuk menanggapi pengaduan. Untuk menunjukkan belas kasihan terhadap konsumen yang frustrasi, seseorang harus meluangkan waktu untuk memahami sepenuhnya sifat masalahnya. Perusahaan perlu mengatasi permasalahan yang diangkat konsumen. Ketika perselisihan muncul, lebih baik mencari solusi yang tidak menempatkan kedua belah pihak dalam posisi yang buruk dan, idealnya, memungkinkan kedua belah pihak untuk unggul. Nasabah yang mengajukan pengaduan ke bank harus mengantisipasi tanggapan yang cepat (Hilal, 2018).

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kota Prabumulih

Temuan uji F secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kota Prabumulih, dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,941 > 3,10$) pada taraf signifikansi $0,001 < 0,005$. Karena nilai Adjusted R Square (Koefisien Tekadasi) sebesar 0,244 atau 2,44 persen, maka dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) dan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 2,44 persen terhadap (Y), dan sisanya sebesar 75,6 persen dipengaruhi oleh faktor diluar variabel tersebut. ruang lingkup penelitian ini.

Kesimpulan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang positif dan signifikan secara statistik terdapat pada penelitian BSI kota Prabumulih, namun variabel pemrosesan pengaduan ditemukan tidak signifikan. Kepuasan pelanggan di BSI Kota Prabumulih dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan dan efisiensi penyelesaian keluhan. Dengan nilai *customized R-squared* sebesar 0,244 atau 2,44 persen, maka pengaruh (X1) dan (X2) terhadap (Y) diperkirakan sebesar 2,44 persen, sedangkan sisanya sebesar 75,6 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar cakupan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Budiarti A. (2011). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK UMUM SYARIAH DI SURABAYA. *Ekuitas*, 15 (2), 210–231.
- Ernanda, I. (2023). *EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH SEBAGAI PUBLIC RELATION DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP ROGOJAMPI 2*.
- Habibi MR (2022). PERAN PERBANKAN SYARIAH DALAM PEMBANGUNAN EKONOMI DI INDONESIA. *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12 (1), 1–25.
- Hastharita, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Layanan Bank Syariah di Makassar. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4 (2), 67–80.
- Hilal S. (2018). *Tafsir Ayat Ekonomi*. Warisan Media.
- Jannah, NR (2018). *PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK ACEH SYARIAH CAPEM T. NYAK ARIEF JEULING PADA BANDA ACEH*.

- jasmalinda. (2021). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR YAMAHA DI KABUPATEN PADANG PARIAMAN. *Jurnal Inovasi Penelitian* , 1 (10), 2199–2206.
- Karmawan, IGM (2014). Dampak Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Proses Bisnis E-Commerce pada Perusahaan Amazon.Com. *ComTech: Aplikasi Komputer, Matematika dan Teknik* , 5 (2), 748. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2237>
- Marimin, A., RAH, FNT (2015). PERKEMBANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA Nilai-Nilai Moral dalam Serial TV Korea “The World of Married” View project Code Mixing View project. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , 1 (2), 75–87. <https://www.researchgate.net/publication/354494093>
- Muwafik, SA (2010). *Manajemen Layanan* (Edisi ke-1st). PT. Perpustakaan Pembelajaran.
- Pelin, MP,. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 2* [UIN Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/22305>
- Putra, RZ, HS (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK BRI SYARIAH SURABAYA. *Jurnal Ekonomi Teori dan Terapan Ekonomi Syariah* , 1 (9), 622–635.
- Ratno FA, KE (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Cabang Suriyah Salatiga). *Jurnal Baabu Al-Ilmi* , 5 (2), 142–152.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Layanan* . andi.
- Wiharja, JA, S. (2023). Pengaruh Effective Tax Rate, Tunneling Incentive dan Debt Covenant Terhadap Transfer Pricing (Studi Empiris Pada Perusahaan BEI 30 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021). *ECo-Buss* , 6 (1), 193–205.