



## Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kecepatan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Madani Batam

Riswandhi Ismail<sup>1\*</sup>, Ir. Febri Edward<sup>2</sup>, Muhammad Sidik<sup>3</sup>, Syarifuddin Syarifuddin<sup>4</sup>,  
M. Arpah<sup>5</sup>, Suyono Suyono<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> Universitas Ibnu Sina, Indonesia

Alamat: JL. Teuku Umar Luuk Baja Batam

Korespondensi penulis: [riswandhi@gmail.com](mailto:riswandhi@gmail.com)\*

**Abstract.** *The purpose of this study is to determine the influence of trust, facilities and transaction speed on customer satisfaction. The method used is a questionnaire with a quantitative approach. The types of analysis used are descriptive analysis and verifiable analysis. This research was conducted on Bank Syariah Madani Batam customers with a sample of 100 respondents. The nonprobability sampling method with the purposive sampling technique is the sampling technique used in this study. The findings in this study show that trust has a significant effect on customer satisfaction. The Facility variable has a t calculation of  $19,853 > 1,984$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , then it can be concluded that Facility has a significant effect on customer satisfaction. And the Transaction speed variable has a t calculation of  $38,793 > 1,984$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , then it can be concluded that Transaction speed has a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** Trust, Facilities, Transaction Speed, Satisfaction

**Abstrak.** Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kecepatan transaksi terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan pendekatan kuantitatif. Tipe analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Madani Batam dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling adalah teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. variabel fasilitas memiliki t hitung sebesar  $19.853 > 1.984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Dan variabel Kecepatan transaksi memiliki t hitung sebesar  $38.793 > 1.984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

**Kata kunci:** Kepercayaan, Fasilitas, Kecepatan Transaksi, Kepuasan

### 1. LATAR BELAKANG

Dunia perbankan saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan perbankan sebagai salah satu bisnis jasa di Indonesia, dapat dilihat dari banyaknya bank. Banyak hal yang harus diperhatikan untuk mengelola bisnis perbankan agar dapat dicapai hasil yang maksimal. Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Bank berfungsi sebagai perantara keuangan, maka dalam hal ini faktor kepercayaan dari masyarakat merupakan faktor pertama dalam menjalankan bisnis perbankan.

Kepuasan Nasabah merupakan suatu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara pelayanan yang ia terima dengan kualitas pelayanan yang ia harapkan. Suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting untuk nasabah, supaya nasabah merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, apabila kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka nasabah merasa tidak puas, sedangkan apabila kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka nasabah akan merasakan sangat puas.

Maka dalam upaya perbaikan, pemerintah mendirikan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, serta menyediakan pembiayaan bagi golongan pengusaha mikro, kecil, dan menengah. Sistem bunga yang diterapkan BPR konvensional akhirnya mendapat respon dari kaum muslim sebagai mayoritas agama di Indonesia, yang mana sudah jelas bahwa dalam Islam bunga riba adalah haram hukumnya. Sehingga muncullah pemikiran untuk mendirikan BPR yang berprinsip syariah. Akhirnya pemerintah mengeluarkan izin pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1990 sebagai solusi.

Observasi menunjukkan bahwa ketika fasilitas-fasilitas ini berfungsi dengan baik dan memenuhi harapan nasabah, tingkat kepuasan mereka cenderung tinggi. Sebaliknya, jika terdapat kendala seperti gangguan pada layanan mobile banking, keterbatasan jumlah mesin ATM, atau sistem antrian yang kurang efisien, hal tersebut dapat menurunkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan nasabah terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima nasabah. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, nasabah akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, nasabah akan puas. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah. Kepuasan nasabah dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas nasabah, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan (Shofiah et al., 2021)

## 2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, karena kualitas memberikan dorongan khusus bagi para nasabah untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik nasabah. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan (Syarifuddin, 2021).

Pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan dalam bentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, jenis/ variasi produk simpanan dan pinjaman sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah (Ghantynireta, 2021). Kualitas pelayanan yang diberikan bank merupakan fokus penilaian dari para nasabah. Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu, jenis kualitas pelayanan yang buruk dan kualitas pelayanan yang baik (Seneng, 2022)

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Kumalasanti & Susliyanti, 2020)

Kepercayaan adalah kondisi apabila salah satu pihak yang terlibat dalam suatu proses pertukaran merasa yakin dengan kehandalan dan integritas dari pihak lain. Kepercayaan juga merupakan kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk membuat hubungan jangka panjang guna menghasilkan kerja yang positif. Kepercayaan nasabah diperlukan koperasi simpan pinjam buat membangkitkan kepuasan nasabah. Apabila keyakinan nasabah besar kepada koperasi simpan pinjam, hingga kepuasan nasabah pula hendak besar. Kebalikannya, apabila kepercayaan nasabah rendah kepada koperasi simpan pinjam, hingga kepuasan nasabah pula hendak rendah.

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kecepatan, yang merupakan kemampuan lembaga perbankan dalam memberikan layanan efisien dan responsif kepada nasabah. Nasabah memiliki kebutuhan yang kompleks, termasuk dalam layanan Mobile

Banking. Kecepatan server sistem Mobile Banking menjadi salah satu aspek penting yang harus dipenuhi (Kumalasanti & Susliyanti, 2020)

### 3. METODE PENELITIAN

Rancangan pada penelitian ini dengan menggunakan memberikan questioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah bank. Questioner menggunakan lima skala likert . Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah pada Bank Syariah Madani yang pada tahun 2024 berjumlah 43.902 nasabah. Diketahui populasi (N) sebanyak 43.902 orang dan tingkat presisi atau taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 10 % maka jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 nasabah.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok, yaitu nasabah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang atau 55.0% dan nasabah dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang atau 45.0%. Berdasarkan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan adalah yang terbanyak. Hasil pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin tersebut disajikan pada table 4.1 berikut dibawah ini.

**Tabel 1. Kelompok Jenis Kelamin Nasabah**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Percent (%)
Laki- laki	55	55.0%
Perempuan	45	45.0%
Jumlah	100	100%

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, **bukan** data mentah, serta **bukan** dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjdul, dan seterusnya.

## Analisis Data Hasil penelitian

### a. Uji Validitas

Pengujian ini memiliki 3 variabel bebas yaitu Kepercayaan (X1), Fasilitas (X2), dan Kecepatan transaksi (X3) dan serta 1 variabel terikat yaitu Kepuasan nasabah (Y). Dasar pengambilan keputusan berdasarkan  $Df = n-2$  ( $n =$  jumlah responden).  $100-2 = 98$ , maka diperoleh nilai R-tabel sebesar 0.1654. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel berarti valid, sebaliknya. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel berarti tidak valid. Atau nilai probabilitas (sig) lebih kecil dari 0,05 maka item tersebut valid.

### b. Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas instrument maka nilai tersebut dibandingkan dengan  $r$  tabel jumlah responden dengan taraf nyata. Bila *Cronbrach's Alpha*  $>$  0,60, maka instrument tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya jika *Cronbrach's Alpha*  $>$  0,60, maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel. Hasil pengolahan SPSS dapat dilihat pada lampiran. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbrach's Alpha*  $>$  0,60 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrument**

Variabel	Alpha Cronbach	N Off Item	Parameter Tabel	Keterangan
Kepercayaan	0,867	5	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,842	5	0,60	Reliabel
Kecepatan Transaksi (X3)	0,863	5	0,60	Reliabel
Kepuasan nasabah (Y)	0,884	5	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS V.20

## Uji Pengaruh

### a. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh variabel- variabel bebas terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variabel-variabel tersebut. Persamaan regresi dapat diketahui pada *output* SPSS pada tabel *coefficient*. Analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan peneliti yang bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya)

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.258	.551		.468	.641	
	X1_Tot	-.069	.049	-.069	-1.418	.159	.234
	X2.Tot	.194	.054	.195	3.622	.000	.194
	X3_Tot	.858	.058	.856	14.856	.000	.169

Dependent Variable: Y\_Tot

Sumber : Output SPSS Versi 20.0

Persamaan Regresi Berganda yang dimaksud adalah

$$Y = 0.258 + -0.069 X1 - 0.194 X2 + 0.858 X3 + e$$

### Uji R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) untuk menunjukkan berapa besar proporsi variasi variabel bebas mampu menjelaskan variasi terikat. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 0,939. Artinya bahwa 93.9% variabel terikat yaitu Kepuasan nasabah yang mampu dijelaskan oleh variabel bebasnya yaitu Kepercayaan, Fasilitas dan Kecepatan transaksi. Sedangkan 6.1% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Tabel 4. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) Kepercayaan, Fasilitas Dan Kecepatan Transaksi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.973 <sup>a</sup>	.946	.945	.49975

a. Predictors: (Constant), X3\_Tot, X1\_Tot, X2.Tot

b. Dependent Variable: Y\_Tot

### Uji t

#### a. Hipotesis pertama

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 0.05$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k$  atau  $100 - 2 = 98$  ( $n$  adalah jumlah kasus, dan  $k$  adalah jumlah variabel), maka diperoleh nilai T tabel sebesar 1.984. Berikut dapat dilihat hasil uji t variable Kepercayaan dengan program SPSS 20.

**Tabel 5. Uji t (Uji Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.123	1.230		.001		
	X1	.829	.056	.830	14.722	.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

**b. Hipotesis Kedua**

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 0.05$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k$  atau  $100 - 2 = 98$  ( $n$  adalah jumlah kasus, dan  $k$  adalah jumlah variabel), maka diperoleh nilai T tabel sebesar 1.984. Berikut dapat dilihat hasil uji t variable fasilitas dengan program SPSS 20.

**Tabel 6. Uji t (Uji Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.201	1.009		2.182	.032		
X2	.893	.045	.895	19.853	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

**c. Hipotesis Ketiga**

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 0.05$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k$  atau  $100 - 2 = 98$  ( $n$  adalah jumlah kasus, dan  $k$  adalah jumlah variabel), maka diperoleh nilai T tabel sebesar 1.984. Berikut dapat dilihat hasil uji t variable Kecepatan transaksi dengan program SPSS 20:

**Tabel 7. Uji t (Uji Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.580	.558		1.039	.301		
X3	.971	.025	.969	38.793	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

**Uji F**

Secara grafis, hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 8. Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	422.064	3	140.688	563.324	.000 <sup>b</sup>
	Residual	23.976	96	.250		
	Total	446.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah  
 b. Predictors: (Constant), Kecepatan transaksi, Kepercayaan, Fasilitas

Hasil uji F memperlihatkan nilai F sebesar  $563.324 (F_{hitung}) > 2,47 (F_{tabel})$  dan nilai probabilitas signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan mempengaruhi Kepuasan nasabah masuk Pada Bank Syariah Madani Batam. Dari hasil analisis diketahui variabel Kepercayaan memiliki t hitung sebesar  $14.722 > 1.984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. variabel fasilitas memiliki t hitung sebesar  $19.853 > 1.984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. Dan variabel Kecepatan transaksi memiliki t hitung sebesar  $38.793 > 1.984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

Adapun saran untuk perusahaan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan berupaya mewujudkan harapan pelanggan mengenai beragam inovasi kemudahan pada proses pengurusan nenkin dan pelayanan yang lebih maksimal.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ghantynireta, B. V. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh), 6.
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2020). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah perbankan di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Seneng, J. (2022). Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia) [Doctoral dissertation, UIN Mataram, 2022].
- Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono. (2021). Pengaruh kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BJB. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Syarifuddin, A. D. I. (2021). Pengaruh kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada mobile banking di era pandemik Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar). *YUME: Journal of Management*, 4(1), 2021–2208. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>