



## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau Pada Bank Layanan Gerak BNI Syariah

Sri Rahmayanti<sup>1</sup>, Misral<sup>2</sup>, Wieke Agvi Wahyuni<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Riau, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
[sri.rahmayanti@umri.ac.id](mailto:sri.rahmayanti@umri.ac.id)

DOI 10.37859/jae.v10i2.2343

### Article Info

#### Article history:

Received: November 2020

Accepted: November 2020

Published: Desember 2020

#### Keywords:

berwujud (*tangible*),  
keandalan (*reliability*),  
ketanggapan  
(*responsiveness*), jaminan  
(*assurance*),  
empati (*empathy*).

#### JEL Classification:

### Abstract

*Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah is one of the banking industries that can not be separated from the phenomenon of changes arising from the intensity of competition to get hearts for customers. PT Bank BNI Syariah Pekanbaru proposed the cooperation of Bank LayananGerak (BLG) to be located at the campus of Muhammadiyah University of Riau. Before cooperating with BLG BNI, students of Muhammadiyah University of Riau made spp payment via atm transfer or came directly to the nearest Bank BNI Syariah. Students who are dominated by working students who have bound hours will be helped a lot by this facility, therefore the researchers are interested in researching the train to analyze the quality of the services provided by this banking, there are five dimensions of service quality used by customers or customers in assessing the quality of service, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance assurance, empathy (empathy). Five in dimensions of service quality. From the results that this five-dimensional analyst is going well but what needs to be noticed again is variable empathy (empathy). It is expected that the banks pay attention to this empathy factor because comfort is also important for customers in transaction.*

Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah sebagai salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati bagi nasabah. PT Bank BNI Syariah Pekanbaru mengajukan kerja sama Bank Layanan Gerak (BLG) untuk berada di kampus Universitas Muhammadiyah Riau. Sebelum melakukan kerjasama dengan BLG BNI, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau melakukan pembayaran SPP melalui via transfer ATM ataupun datang langsung ke Bank BNI Syariah terdekat. Mahasiswa yang didominasi oleh Mahasiswa yang bekerja yang mempunyai jam yang terikat akan banyak terbantu dengan fasilitas ini, karena itu peneliti tertarik untuk meneliti serta menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan ini, ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Kelima dimensi kualitas pelayanan. Dari hasil yang analisis kelima dimensi ini berjalan dengan baik tapi yang perlu diperhatikan lagi adalah variabel empati (*emphaty*). Diharapkan pihak perbankan memperhatikan memperhatikan faktor empati ini karena rasa nyaman juga menjadi hal penting bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik adalah upaya yang digunakan perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang berkaitan dengan nasabah. Pelayanan yang diharapkan oleh para nasabah adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan sampai dengan karyawan.

Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah sebagai salah satu industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru adalah salah satu bank syariah di Kota Pekanbaru. Banyak instansi yang melakukan kerjasama dengan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Salah satu kerjasama yang dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu kerjasama dengan kampus Universitas Muhammadiyah Riau pada tahun 2018. PT Bank BNI Syariah Pekanbaru mengajukan kerjasama Bank Layanan Gerak (BLG) untuk berada di kampus Universitas Muhammadiyah Riau. Sebelum melakukan kerjasama dengan BLG BNI, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau melakukan pembayaran spp melalui via transfer atm ataupun datang langsung ke Bank BNI Syariah terdekat.

Berkat adanya fasilitas Bank Layanan Gerak (BLG) ini, mahasiswa secara keseluruhan terbantu apalagi adanya mahasiswa yang bekerja, fasilitas ini sangat menolong mereka dalam menyelesaikan administrasi kampus. Namun, BLG ini hanya beroperasi sesuai permintaan pihak kampus yaitu di setiap hari Jum'at dan Sabtu pada kurun waktu pembayaran SPP, KKN, dan pembayaran lainnya. Hingga masih ada saja mahasiswa yang belum pernah sama sekali menggunakan fasilitas BLG bahkan ada mahasiswa yang masih melakukan transaksinya dengan pergi ke kantor Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.

Bila dihubungkan dengan Pendapat- pendapat para ahli yang menggunakan teori pelayanan yaitu Menurut Zeithaml dan M.J. Bitner (1996) dalam Umar (2005:446), ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*) , ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan dalam yang harus digunakan oleh BNI Layanan Gerak dalam meningkatkan kepuasan nasabah (mahasiswa). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak bisa dijadikan pertimbangan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Universitas Muhammadiyah Riau yaitu pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian, karena penelitian ini berkaitan dengan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau untuk mengetahui seberapa berpengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Layanan Gerak BNI Syariah.

### Metode

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dan berjenis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey. Deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variable itu pada sampel yang lain dan mencari hubungan variable itu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2009:35). Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada

filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009:8).

Pendekatan survey adalah suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur/sistematis tersebut dikenal dengan istilah kuesioner. (Prasetyo, 2019:143)

### Data dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti (Suryani, 2015:171). Data primer untuk penelitian ini diperoleh dari jawaban responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas kuesioner yang telah disebarakan kepada mereka.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Suryani, 2015:171). Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini berupa jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabannya. Terdapat 2 tipe kuesioner, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya kuesioner tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Di penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, karena akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. (Sugiyono, 2009:142)

### Populasi Dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian (Suryani, 2015:190). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif di Fakultas Ekonomi dan Bisnis tahun ajaran 2019/2020, yang terdiri dari empat (4) jurusan yaitu, Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, Ekonomi Pembangunan, dan Manajemen.

**Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Jurusan	Jumlah
Akuntansi	1569
Manajemen	848

Keuangan dan Perbankan Ekonomi Pembangunan	66 267
---	-----------

Sumber : <https://forlap.ristekdikti.go.id/perguruan tinggi/detail/>

**b. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan generalisasi terhadap populasi (Suryani, 2015:192). Jumlah sampel diketahui dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana :  $n$  = Jumlah Sampel  
 $N$  = Jumlah Populasi  
 $e^2$  = Standard Error 10%

Maka ukuran sampel yaitu :

$$n = \frac{2750}{1 + 2750 (10\%^2)}$$

$$n = \frac{2750}{1 + 27,5}$$

$$n = 96,4$$

96,4 digenapkan menjadi 96 orang responden

Dari perhitungan sampel diatas, didapat sebanyak 96 sampel dari jumlah populasi.

**Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode probabilitas, dengan pendekatan *Stratified Random Sampling* yang bersifat proporsional. Pemilihan teknik ini diambil, Karena dalam melaksanakan suatu penelitian, sering kita jumpai populasi yang kita miliki tidak memiliki sifat homogen, tetapi heterogen, yaitu karakteristik populasi yang kita miliki bervariasi. Sesuai dengan judul penelitian yang memiliki karakteristik populasi bervariasi dan lebih mudah karena sampel akan sebanding dengan jumlah populasi.

- Sampel Jurusan Akuntansi :  $\frac{1569}{2750} \times 96 = 55$  Sampel
- Sampel Jurusan Manajemen :  $\frac{848}{2750} \times 96 = 30$  Sampel
- Sampel Jurusan Keuangan dan Perbankan :  $\frac{66}{2750} \times 96 = 2$  Sampel
- Sampel Jurusan Ekonomi Pembangunan :  $\frac{267}{2750} \times 96 = 9$  Sampel

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisa yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap Bank Layanan Gerak, maka digunakan *scoring* sebagai berikut:

- a) Sangat Baik Diberi skor = 5
- b) Baik Diberi skor = 4
- c) Cukup Diberi skor = 3
- d) Tidak Baik Diberi skor = 2
- e) Sangat Tidak Baik diberi skor = 1

Selanjutnya untuk menentukan secara total butir pertanyaan dari setiap variabel dengan menggunakan rumus: (Sugiyono, 2004)

$$I = \frac{Max - Min}{K}$$

$$I = \frac{5-1}{5}$$

$$I = 0.8$$

Dimana:

I = Interval

Max = Skor jawaban tertinggi

Min = Skor jawaban terendah

K = Jumlah jawaban

Dilakukan interpretasi hasil perhitungan atas tabulasi frekuensi responden dibandingkan dengan skor yang ada. Klasifikasi skor yang dihasilkan menunjukkan kategori sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Klasifikasi Skor dari Total Jawaban Responden dan Kategorinya**

Interval	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik
1.81 – 2.60	Tidak Baik
2.61 – 3.40	Cukup Baik
3.41 – 4.20	Baik
4.21 – 5.00	Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil jawaban responden maka dapat diuraikan beberapa tanggapan responden yang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Pada Dimensi Keandalan**

Pernyataan	Nilai	Interval	Kategori
1	4,25	4,21 - 5,00	Sangat Baik
2	4,22	4,21 - 5,00	Sangat Baik
3	4,18	3,41 - 4,20	Baik
4	4,05	3,41 - 4,20	Baik
5	4,13	3,41 - 4,20	Baik
Jumlah Rata-rata Nilai	4,16	3,41 – 4,20	Baik

Sumber: Data, olahan 2020

Dari tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil jawaban responden pada dimensi keandalan adalah 4,16 yang dikategorikan baik karena berada pada interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti nasabah merasa kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah Baik pada dimensi keandalan.

### 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh variable daya tanggap terhadap kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Skor	Rata - Rata
		SB	B	C	TB	STB		
1	Bersikap Penuh Simpati Dalam Menerima Keluhan dan masalah mahasiswa	28	54	12	2	0	396	4,13
2	Tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa	26	54	14	2	0	392	4,08
3	Tanggap dalam memenuhi kebutuhan	25	54	15	2	0	390	4,06

	mahasiswa bertransaksi dengan cepat dan efisien.							
4	Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa Secara Akurat/tepat	31	51	10	3	1	396	4,13
5	Karyawan Bank Layanan Gerak memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa membedakan status atau latar belakang mahasiswa.	28	57	9	2	0	399	4,16
Jumlah Skor		690	1080	180	22	1	1973	20,55
Jumlah Rata-Rata Skor		4,11						
Persentase (%)		35%	55%	9%	1%	0%	100%	82%

Sumber: Data, olahan 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak (35%), menyatakan baik sebanyak (55%), menyatakan cukup sebanyak (9%), dan menyatakan tidak setuju sebanyak (1%).

Berdasarkan hasil jawaban responden maka dapat diuraikan beberapa tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Pada Dimensi Daya Tanggap**

Pernyataan	Nilai	Interval	Kategori
1	4,13	3,41 - 4,20	Baik
2	4,08	3,41 - 4,20	Baik
3	4,06	3,41 - 4,20	Baik
4	4,13	3,41 - 4,20	Baik
5	4,16	3,41 - 4,20	Baik
Jumlah Rata-rata Nilai	4,11	3,41 – 4,20	Baik

Sumber: Data, olahan 2020

Dari tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil jawaban responden pada dimensi daya tanggap adalah 4,11 yang dikategorikan baik karena berada pada interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti nasabah merasa kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah baik pada dimensi daya tanggap.

**2) Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh variabel bukti fisik terhadap kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik**

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Skor	Rata - Rata
		SB	B	C	TB	STB		
		5	4	3	2	1		
1	Keamanan Dalam Pelayanan Bank Layanan Gerak	26	50	19	0	1	388	4,04
2	Ruangan Mobil Bank Layanan Gerak yang memadai	20	45	30	0	1	371	3,86
3	Kelengkapan Fasilitas Bank Layanan Gerak	26	41	27	2	0	379	3,95
4	Bank Layanan Gerak memiliki ruang tunggu yang nyaman	21	45	26	4	0	371	3,86
5	Karyawan Bank Layanan Gerak berpenampilan menarik	24	52	18	2	0	386	4,02
Jumlah Skor		585	932	360	16	2	1895	19,74
Jumlah Rata-Rata Skor		3,95						

Persentase (%)	31%	49%	19%	1%	0%	100%	79%
----------------	-----	-----	-----	----	----	------	-----

Sumber: Data, olahan 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak (31%), menyatakan baik sebanyak (49%), menyatakan cukup sebanyak (19%), dan menyatakan tidak setuju sebanyak (1%).

Berdasarkan hasil jawaban responden maka dapat diuraikan beberapa tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Pada Dimensi Bukti Fisik**

Pernyataan	Nilai	Interval	Kategori
1	4,04	3,41 - 4,20	Baik
2	3,86	3,41 - 4,20	Baik
3	3,95	3,41 - 4,20	Baik
4	3,86	3,41 - 4,20	Baik
5	4,02	3,41 - 4,20	Baik
Jumlah Rata-rata Nilai	3,95	3,41 – 4,20	Baik

Sumber: Data, olahan 2020

Dari tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil jawaban responden pada dimensi buktifisik adalah 3,95 yang dikategorikan baik karena berada pada interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti nasabah merasa kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah baik pada dimensi bukti fisik.

### 3) Empati (*Empathy*)

Untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh variabel empati terhadap kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati**

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Skor	Rata-Rata
		SB 5	B 4	C 3	TB 2	STB 1		
1	Karyawan Bank Layanan Gerak selalu memberikan Perhatian Kepada Mahasiswa yang bertransaksi	24	59	12	1	0	394	4,10
2	Karyawan Bank Layanan Gerak mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa	24	53	16	2	1	385	4,01
3	Karyawan Bank Layanan Gerak mampu memberikan layanan yang nyaman pada mahasiswa	23	62	7	2	2	390	4,06
4	Menyampaikan informasi kepada mahasiswa sampai mahasiswa benar-benar mengerti.	27	51	14	3	1	388	4,04
5	Mampu Memberikan Pelayanan Dengan sabar kepada mahasiswa	23	55	14	2	2	383	3,99
Jumlah Skor		605	1120	189	20	6	1940	20,21
Jumlah Rata-Rata Skor								4,04
Persentase (%)		31%	58%	10%	1%	0%	100%	81%

Sumber: Data, olahan 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak (31%), menyatakan baik sebanyak (58%), menyatakan cukup sebanyak (10%), dan menyatakan tidak setuju sebanyak (1%).

Berdasarkan hasil jawaban responden maka dapat diuraikan beberapa tanggapan responden yang dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Pada Dimensi Empati**

Pernyataan	Nilai	Interval	Kategori
1	4,10	3,41 - 4,20	Baik
2	4,01	3,41 - 4,20	Baik
3	4,06	3,41 - 4,20	Baik
4	4,04	3,41 - 4,20	Baik
5	3,99	3,41 - 4,20	Baik
Jumlah Rata-rata Nilai	4,04	3,41 – 4,20	Baik

Sumber: Data, olahan 2020

Dari tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil jawaban responden pada dimensi empati adalah 4,04 yang dikategorikan baik karena berada pada interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti nasabah merasa kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah baik pada dimensi empati.

#### 4) Jaminan (Assurance)

Untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh variabel jaminan terhadap kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan**

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Skor	Rata -Rata
		SB 5	B 4	C 3	TB 2	STB 1		
1	Bank Layanan Gerak menjamin keamanan dalam bertransaksi	23	57	14	2	0	389	4,05
2	Karyawan Bank Layanan Gerak Memiliki Kompetensi Dalam Menyelesaikan Tugas	25	55	13	3	0	390	4,06
3	Kemampuan menyelesaikan permasalahan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	19	62	13	1	1	385	4,01
4	Terampil Dalam Memberikan Informasi Kepada Nasabah	22	63	10	1	0	394	4,10
5	Mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	25	64	5	1	1	399	4,16
Jumlah Skor		570	1204	165	16	2	1957	20,39
Jumlah Rata-Rata Skor								4,08
Persentase (%)		29%	62%	8%	1%	0%	100%	82%

Sumber: Data, olahan 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak (29%), menyatakan baik sebanyak (62%), menyatakan cukup sebanyak (8%), dan menyatakan tidak setuju sebanyak (1%).

Berdasarkan hasil jawaban responden maka dapat diuraikan beberapa tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan**

Pernyataan	Nilai	Interval	Kategori
1	4,05	3,41 - 4,20	Baik
2	4,06	3,41 - 4,20	Baik
3	4,01	3,41 - 4,20	Baik
4	4,10	3,41 - 4,20	Baik
5	4,16	3,41 - 4,20	Baik
Jumlah Rata-rata Nilai	4,08	3,41 – 4,20	Baik

Sumber: Data, olahan 2020



Dari tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil jawaban responden pada dimensi jaminan adalah 4,08 yang dikategorikan baik karena berada pada interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti nasabah merasa kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah baik pada dimensi jaminan.

#### 4.2.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

Dari hasil perhitungan yang diperoleh di atas maka dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Table 4.14 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden**

Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai	Tingkat Persentase	Kategori	Nilai Persentase
<b>Kehandalan</b>	4,16	83%	Baik	20,45%
<b>Daya Tanggap</b>	4,11	82%	Baik	20,21%
<b>Bukti Fisik</b>	3,95	79%	Baik	19,42%
<b>Empati</b>	4,04	81%	Baik	19,86%
<b>Jaminan</b>	4,08	82%	Baik	20,06%
<b>Jumlah</b>	20,34			100%

*Sumber: Data, olahan 2020*

Berdasarkan tabel 1.14 diatas menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan Bank Layanan Gerak BNI Syariah. Dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi kehandalan dengan nilai 4,16 dan tingkat persentase 83%, yang kedua adalah dimensi daya tanggap dengan nilai 4,11 dan tingkat persentase 82%, yang ketiga adalah dimensi jaminan dengan nilai 4,08 dan tingkat persentase 82%, yang keempat adalah menepati dengan nilai 4,04 dan tingkat persentase 81%, dan yang terakhir adalah mensibukti fisik dengan nilai 3,95 dan tingkat persentase 79%.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI syariah dikategorikan Baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi jawaban responden masing masing yang berkisar antara 4.04 – 4.16 atau dipresentasikan 79% sampai 83%, yang perlu diperhatikan lagi adalah dimensi bukti fisik seperti ruangan Mobil Layanan Gerak yang tidak terlalu luas dan ruangan tunggu yang belum memadai untuk melakukan transaksi
- Kualitas pelayanan yang paling dominan adalah dimensi kehandalan yang dilihat dari segi ketepatan waktu dan kemampuan karyawan dalam melakukan transaksi yang didukung oleh teknologi yang modern serta kecepatan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa

#### SARAN

Diharapkan kedepannya layanan Gerak BNI Syariah ini dapat memiliki tempat pelayanan yang memadai sehingga mahasiswa merasa nyaman serta penampilan karyawan yang menarik dan kelengkapan fasilitas yang disediakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Yesi. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar. Tugas Akhir
- Arianda Aprilia Putra. 2010. Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN Suska Terhadap Kualitas Jasa Sistem Pembayaran Uang Kuliah Sebelum Dan Setelah Kerjasama Dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Skripsi.
- Ariffin Muhammad, Suharmiati, Amwila Andi Yudha. 2018 Persepsi Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Laboratorium Bank Mini STIE Kesatuan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi 2(1):13-20
- Astuti Tri, Mustikawati Rr Indah. 2013. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. Jurnal Nominal 2 (1)

- Cahyani Putri Dwi. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6(2):151 –162
- Fikri Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Swandaru. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3(1):120-134
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*, 2014
- Martono Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*.
- Nazela Usi. 2018. Kualitas Pelayanan Teras BRI Terhadap Pedagang Di Pasar Cik Puan Pekanbaru. Tugas Akhir
- Prasetyo Bambang, Jannah Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*, 2019
- Ramadhan Adi Firman, Prasetyo Andrian Budi, Irviana Lala. 2016 Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan E-Money. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* 13(2):131-145 Universitas Muhammadiyah Riau
- Rinala Nyoman, Made Yudana, Nyoman Natajaya. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan* 4
- Silmi Suhilda,. Persepsi Nasabah Tentang Relationship Marketing dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan Utama PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang)