

Analisis tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dengan demografi sebagai variable Moderasi pada Bank Syariah Cabang Binjai

Author:
Suria Alamsyah Putra

Affiliation:
STIE Stindo Medan

Corresponding email
suryaalamsyah85@gmail.com

Histori Naskah:
Submit: 28-05-2021
Accepted: 28-05-2021
Published: 28-05-2021

Abstrak: Segmentasi demografi seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan akan menjadi salah satu karakteristik responden yang akan memoderasi hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Usia nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai menjadi faktor yang perlu dipertimbangkan untuk melihat kepuasan nasabah. Umumnya nasabah yang mengajukan pinjaman paling muda berumur 25-29 tahun hal itu disebabkan karena biasanya pada umur tersebut, nasabah telah mempertimbangkan semua hal yang berkaitan dengan economic factors. Kekecawaan calon nasabah atas lamanya proses tersebut, dikarenakan sistem pelayanan yang kurang baik pada Bank Syariah mandiri. Jumlah karyawan yang bertugas melakukan verifikasi tidak diimbangi dengan banyaknya jumlah calon nasabah yang mengajukan pembiayaan. Untuk itu maka, penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai yang terdiri atas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan nasabah dengan umur sebagai variabel moderasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 orang dari awal tahun 2013 – awal tahun 2014. Teknik analisis yang digunakan adalah Moderating Regression Analysis (MRA) dengan bantuan Software SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Kualitas pelayanan secara signifikan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. (2) Demografi secara signifikan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. (3) Demografi sebagai variabel moderasi memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah namun pengaruhnya tidak signifikan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Demografis

Pendahuluan

Dunia perbankan di Indonesia pada saat ini telah terbagi menjadi dua jenis, yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank konvensional adalah bank yang dalam kegiatan operasionalnya menjalankan sistem bunga. Sedangkan bank syariah adalah bank yang dalam kegiatan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil.

Pemberian pinjaman dengan mengenakan bunga pada Bank, adalah suatu hal yang lumrah namun tidak demikian pada Bank syariah. Pada pelaksanaan pemberian pembiayaan, Bank syariah melakukan kegiatannya berlandaskan syariah, di mana bank-bank syariah mengutamakan unsur kepercayaan dalam pemberian pembiayaan yang dilakukan. Dengan demikian sebelum bank syariah memberikan pembiayaan pada calon nasabah, Bank syariah

harus mempunyai informasi-informasi yang mendukung, melakukan pengawasan secara ketat, serta analisa pemberian kredit yang lebih selektif agar resiko adanya kredit macet dapat diminimalisasi.

Pada penelitian ini, tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan, yang akan diukur adalah pelayanan pada sektor pembiayaan. Salah satu bentuk pembiayaan yang dilakukan oleh bank syariah dalam pelaksanaan prinsip bagi hasil adalah pembiayaan murabahah.

Penurunan jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai, dapat terjadi akibat ketidakpuasan nasabah terhadap Bank. Ketidakpuasan tersebut bisa saja dikarenakan pelayanan pada produk pembiayaan dan proses pembiayaan dinilai kurang memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah yang merasa tidak puas bercerita atau memberitahu kepada orang lain.

Untuk itu maka, penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai yang terdiri atas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan nasabah dengan umur sebagai moderasi.

Studi Literatur

Pembiayaan Menurut Syariah

Menurut (Harahap : 2005) jenis pembiayaan menurut syariah terdiri atas:

- a. **Pembiayaan Salam**
Salam adalah akad jual beli muslim fiih (barang pesanan) dengan penangguhan pengiriman oleh muslim iliahi (penjual) dan pelunasannya dilakukan segera oleh pembeli sebelum barang pesanan tersebut diterima sesuai dengan syarat-syarat tertentu.
- b. **Pembiayaan istishna**
Ishtisna adalah akad jual beli antara al-mustashrii (pembeli) dan as shani (produsen yang juga bertindak sebagai penjual). Berdasarkan akad tersebut, pembeli menugasi produsen untuk menyediakan al-mashnu (barang pesanan) sesuai spesifikasi yang disyaratkan pembeli dan menjualnya dengan harga yang disepakati. Cara pembayaran dapat berupa pembayaran dimuka, cicilan, atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu.
- c. **Pembiayaan Ijarah**
Ijarah adalah akad sewa-menyewa antara pemilik ma'jur (obyek sewa) dan musta jir (penyewa) untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakannya. Ijarah muntahiyah bittamlik adalah akad sewa menyewa antara pemilik obyek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas obyek sewa yang disewakannya dengan opsi perpindahan hak milik obyek sewa pada saat tertentu sesuai dengan akad sewa.
- d. **Pembiayaan Musyarakah**
Musyarakah adalah akad kerjasama di antara para pemilik modal yang mencampurkan modal mereka untuk mencari tujuan mencari keuntungan. Dalam musyarakah mitra dan bank sama-sama menyediakan modal untuk membiayai suatu usaha tertentu, baik yang sudah berjalan maupun yang baru. Selanjutnya mitra dapat mengembalikan modal tersebut berikut bagi hasil yang telah disepakati secara bertahap atau sekaligus kepada bank.
- e. **Pembiayaan Murabahah**
Murabahah adalah pembiayaan dengan system jual beli, dimana bank syariah dapat membantu anggotanya dengan membiayai pembelian barang yang dibutuhkan modal usaha anggota tersebut.
- f. **Pembiayaan Mudharabah**
Mudharabah adalah pembiayaan dengan sistem bagi hasil, dimana bank syariah dapat membantu anggotanya dengan membagi keuntungan yang telah disepakati.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan; misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purna-jual yang handal.

Karakteristik Pelayanan

Menurut (Kasmir : 2012) terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah:"

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) tergantung pada kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler dan Armstrong : 2008).

Menurut (Irawan:2009) factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- a. Kualitas produk
- b. Harga
- c. Kualitas pelayanan
- d. Faktor emosional
- e. Kemudahan

Demografi

Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (1997) bahwa segmentasi konsumen dapat dikelompokkan berdasarkan demografi, psikografis, geografis dan perilaku. Segmentasi demografi membagi konsumen berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, status perkawinan, pendapatan, agama dan kebangsaan. Faktor demografi ini merupakan dasar yang paling populer dalam mengklasifikasi konsumen. Salah satu alasannya adalah bahwa kebutuhan dan keinginan konsumen biasanya berhubungan erat dengan variabel-variabel demografi.

Metode Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Studi dokumentasi mengumpulkan dan mengolah data dan informasi yang diperoleh yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Studi kepustakaan (*library research*). Dalam hal ini, peneliti mempelajari buku-buku yang memuat teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu melalui tulisan ilmiah, masalah yang ada hubungannya dengan penelitian ini dan dapat membantu memecahkan masalah yang diteliti dan hasilnya akan dijadikan sebagai bahan perbandingan terhadap informasi yang di dapatkan di lapangan.
3. Pengamatan (*observasi*) yaitu suatu teknik pengumpulan data, dimana responden tidak mengetahui sedang dijadikan sumber data atau penelitian (*respondent pasif*). Pengamatan terhadap rutinitas dilokasi penelitian, langsung terhadap objek yang diteliti. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini disebut data sekunder.
4. Wawancara yaitu mengadakan kontak langsung dengan para staf dari kepala bagian yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.
5. Kuesioner yaitu membuat pertanyaan / kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang menjadi objek penelitian dengan cara memilih salah satu jawaban yang telah dipersiapkan pada lembaran kuesioner, dan penilaian yang dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan yaitu:
 - a. Sangat Puas (SP) dengan skor 5
 - b. Puas (P) dengan skor 4
 - c. Kurang Puas (KP) dengan skor 3
 - d. Tidak Puas (TP) dengan skor 2
 - e. Sangat Tidak Puas (STP) dengan skor 1

Hasil

Uji Validitas dan Reliabilitas

Setiap variabel pada butir kuesioner dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil uji validitas kualitas pelayanan

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Reliability	.610	Valid
Tangibility	.575	Valid
Responsiveness	.435	Valid
Assurance	.418	Valid
Emphaty	.343	Valid

dapat dilihat bahwa pengujian instrumen variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semua nilai Corrected Item Total lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil uji validitas kepuasan nasabah

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
--	----------------------------------	------------

Harapan nasabah	.622	Valid
Tujuan nasabah	.622	Valid

dapat dilihat bahwa pengujian instrumen variabel kepuasan nasabah menunjukkan bahwa semua nilai Corrected Item Total lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

No	Variabel	Cronbach's	N	Keterangan
		Alpha of Items		
1	Kualitas pelayanan	.713	5	Reliabel
2	Kepuasan nasabah	.750	2	Reliabel

dapat dilihat bahwa pengujian reliabilitas instrumen variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa instrumen variabel penelitian adalah reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan (X_1)

(Reliability)

Apakah Transaksi yang Anda Lakukan Berjalan Cepat, Lancar dan Tidak Ada Gangguan Jaringan

jawaban	jumlah persentase	
Kurang puas	4	7,5
Puas	31	58,5
Sangat puas	18	34,0
Total	53	100,0

dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab kurang puas sebanyak 4 orang (7,5%), yang menjawab puas 31 orang (58,5%), dan menjawab sangat puas 18 orang (34%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah (58,5%) merasa puas dengan transaksi yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai.

(Tangibility)

Apakah ruangan Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai bersih dan nyaman

jawaban	jumlah	persentase
Kurang puas	5	9,4
Puas	27	50,9
Sangat puas	21	39,6
Total	53	100,0

di atas dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab kurang puas sebanyak 5 orang (9,4%), yang menjawab puas 27 orang (50,1%), dan menjawab sangat puas 21 orang (39,6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa

sebagian besar nasabah (50,1%) merasa puas dengan ruangan yang tersedia oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai.

(Responsiveness)

Apakah Bapak/Ibu Puas dengan Pelayanan Mengenai Keluhan Bapak/Ibu pada Bank syariah Mandiri Cabang Binjai

jawaban	jumlah	persentase
Kurang puas	3	5,7
Puas	32	60,4
Sangat puas	18	34,0
Total	53	100,0

di atas dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab kurang puas sebanyak 3 orang (5,7%), yang menjawab puas 32 orang (60,4%), dan menjawab sangat puas 18 orang (34,0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah (60,4%) merasa puas dengan pelayanan atas keluhan yang dilakukan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai.

(Assurance)

Apakah Bapak/Ibu Merasa Aman dan Percaya Ketika Bapak/Ibu Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai

jawaban	Jumlah	persentase
Kurang puas	1	1,9
Puas	31	58,5
Sangat puas	21	39,6
Total	53	100,0

di atas dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab kurang puas sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab puas 31 orang (58,5%), dan menjawab sangat puas 21 orang (39,6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah (58,5%) merasa aman dan percaya pada saat bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai.

(Emphaty)

Apakah Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai Sabar dalam Melayani Bapak/Ibu

Jawaban	Jumlah Persentase	
Kurang puas	5	9,4
Puas	20	37,7
Sangat puas	28	50,9
Total	53	100,0

dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab kurang puas sebanyak 5 orang (9,4%), yang menjawab puas 20 orang (37,7%), dan menjawab sangat puas 27 orang (50,9%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah (50,9%) merasa puas terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai atas kesabaran karyawan dalam melayani keperluan nasabah.

Analisis Statistik Deskriptif Tentang Umur (X₂)

Umur		
Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
≤ 30	0	0
31- 40	23	43,40
41 - 50	29	54,72
>50	1	1,89
Total	53	

dapat dilihat bahwa nasabah yang paling banyak melakukan kredit adalah yang berumur 31 - 40 tahun (43,40%), yang berumur 41 - 50 tahun (54,72%), umur >50 tahun (1,89%). Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa nasabah yang mengajukan kredit terbanyak berusia diantara 41 - 50 tahun.

Analisis Statistik Deskriptif Tentang Kepuasan Nasabah (Y)

(Kepuasan Nasabah)
Apakah Bapak/Ibu Merasa Bahwa Pencairan Dana Pinjaman
Sesuai dengan Nominal yang Bapak/Ibu Harapkan

jawaban	Jumlah	persentase
Tidak puas	1	1,9
Kurang puas	26	49,1
Puas	17	32,1
Sangat puas	9	17,0
Total	53	100,0

dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab kurang puas 26 orang (49,1%), menjawab puas 17 orang (32,1%), dan menjawab sangat puas 9 orang (17,0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kebanyakan nasabah (49,1%) merasa kurang puas dengan nilai kredit yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai.

(Kepuasan Nasabah)
Apakah Bapak/Ibu Merasa Puas dengan Kecepatan Proses
Percairan dana Pinjaman yang Dilakukan Pihak BSM
Cabang Binjai

Jawaban	Jumlah	persentase
Tidak puas	3	5,7
Kurang puas	16	30,2
Puas	27	50,9
Sangat puas	7	13,2
Total	53	100,0

dapat dilihat bahwa nasabah yang menjawab tidak puas sebanyak 3 orang (5,7%), yang menjawab kurang puas 16 orang (30,2%), menjawab puas 27 orang (50,9%), dan menjawab sangat puas 7 orang (13,2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah (50,9%) merasa puas dengan kecepatan proses pencairan dana yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai. Nasabah yang merasa puas dengan nilai kredit yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Binjai sekitar 51%.

Moderating Regression Analysis (MRA)

Analisis ini menggunakan 3 variabel yaitu, variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan demografi (X_2), dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian model analisis moderator yang terdapat dalam kerangka konsep dapat ditulis persamaan strukturnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_2 + \epsilon$$

$$Y = 0,040 + 0,823X_1 + 0,142X_2 - 0,032X_1X_2$$

3.5. Uji Determinasi

Untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 ^a	.650	.628	.60974737

a. Predictors: (Constant), x3, Zscore: pelayanan, Zscore: demografi(usia)

b. Dependent Variable: Zscore: kepuasan nasabah

dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), dan demografi (X_2) mampu menjelaskan kepuasan nasabah (Y) sebesar 65%, sedangkan sisanya sebesar 35,0%

kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas indikator *assurance*, *tangible*, *responsiveness*, *reliability* dan *emphaty* dan variabel demografi yang terdiri atas umur mampu menjelaskan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Binjai sekitar 65%.

Uji asumsi klasik

Pada pengujian asumsi klasik menggunakan tiga uji yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97072534
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
Negative		-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.778
Asymp. Sig. (2-tailed)		.580

a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

dapat dilihat hasil pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dimana diperoleh hasil bahwa data berdistribusi normal karena nilai *asym.sig* lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar

0.580.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Zscore: pelayanan	.958	1.044
	Zscore: demografi(usia)	.912	1.097
	x3(moderating)	.946	1.057

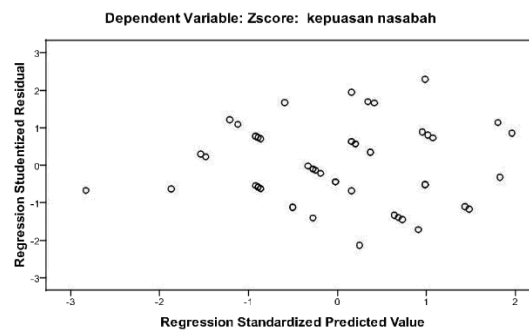
a. Dependent Variable: Zscore: kepuasan nasabah

dapat dilihat bahwa hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *VIF* lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa persamaan regresi terbebas dari asumsi heteroskedastisitas, sehingga hasil penelitian ini dapat diterima dan dilanjutkan pengujian hipotesis.

Scatterplot



Terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa persamaan regresi terbebas dari asumsi heteroskedastisitas, sehingga hasil penelitian ini dapat diterima dan dilanjutkan pengujian hipotesis.

UJI HIPOTESIS

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji f dan uji t.

Uji f (Serempak)

Untuk melakukan pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan melihat Tabel Anova pada nilai probabilitas/nilai sig pada tabel keluaran Anova. Untuk melakukan pengujian hipotesis dengan uji F maka hipotesis dapat dibuat sebagai berikut:

H₀ : : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, dan demografi sebagai variabel moderasi terhadap kepuasan nasabah.

H₁ : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, dan demografi sebagai variabel moderasi terhadap kepuasan nasabah.

Untuk melihat hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.782	3	11.261	30.288	.000 ^a
	Residual	18.218	49	.372		
	Total	52.000	52			

a. Predictors: (Constant), x3, Zscore: pelayanan, Zscore: demografi(usia)

b. Dependent Variable: Zscore: kepuasan nasabah dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 30,28 dan nilai signifikansi 0,00. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel pelayanan, dan demografi sebagai moderating berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan demografi secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berpengaruh signifikannya kualitas pelayanan dan demografi terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan demografi menjadi faktor yang penting dalam menentukan kepuasan nasabah.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 4.19
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.040	.151		.267	.790	-.262	.343		
Zscore: pelayanan	.823	.086	.823	9.529	.000	.650	.997	.958	1.044
Zscore: demografi(usia)	.142	.089	.142	1.600	.116	-.036	.320	.912	1.097
x3(moderating)	-.032	.099	-.028	-.322	.749	-.230	.167	.946	1.057

a. Dependent Variable: Zscore: kepuasan nasabah

Pembahasan

Hubungan antara variable kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan nasabah

Pada variabel independen kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan nasabah, uji t hipotesis seperti di bawah ini:

H_0 = Tidak ada hubungan yang positif signifikan antara variabel Pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah

H_1 = Ada hubungan yang positif signifikan antara variabel Pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah

Hasil dari uji t pada hipotesis di atas adalah terima H_1 dan tolak H_0

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai koefisien yang positif sebesar 0,823 dan signifikan ($\text{sig}=0,000$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah.

Nilai koefisien sebesar 0,823 juga dapat diartikan bahwa, jika kualitas pelayanan dinaikkan 1% maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,823%. Maka berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa, hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah positif, yaitu apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga ikut meningkat.

Hubungan antara variabel demografi dengan variabel dependen kepuasan nasabah

Pada variabel independen kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan nasabah, uji t hipotesis seperti di bawah ini:

H_0 = Tidak ada hubungan antara variabel demografi dengan variabel kepuasan nasabah
 H_1 = Ada hubungan antara variabel demografi dengan variabel kepuasan nasabah

Hasil dari uji t pada hipotesis di atas adalah tolak H_1 dan terima H_0

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel demografi (usia) terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai koefisien positif sebesar 0,142 dan tidak signifikan ($\text{sig}=0,116$). Hal ini menunjukkan bahwa usia secara signifikan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil tersebut dapat diartikan bahwa usia nasabah tidak memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah hanya atau dengan kata lain, tidak ada pengaruh antara usia dengan kepuasan nasabah pada BSM cabang Binjai.

C.3 Moderating

H_0 = Demografi tidak memoderasi hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
 H_1 = Demografi memoderasi hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel demografi (usia) dalam memoderasi hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai koefisien yang negatif sebesar -0,032 dan tidak signifikan ($\text{sig}=0,749$). Hasil ini menunjukkan bahwa demografi usia memberi pengaruh negatif terhadap hubungan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan kata lain usia nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa demografi (usia) dengan angka yang negatif diartikan bahwa, usia memperlemah hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Namun meskipun usia memperlemah hubungan antara pelayanan dengan kepuasan nasabah, kemampuan demografi memperlemah tersebut tidak berpengaruh secara signifikan atau dengan kata lain dapat diabaikan.

Demografi Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel demografi tidak secara nyata mampu memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan variabel demografi tidak mampu secara nyata memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel demografi yang diwakili usia tidak mampu secara nyata memberi dampak akan pengaruh dari kepuasan nasabah yang ditentukan oleh perubahan kualitas pelayanan yang berlaku pada bank syariah Mandiri Cabang Binjai.

Pembahasan Secara Serempak

Transaksi yang dilakukan di BSM cabang Binjai sudah berjalan dengan lancar, dan gangguan jaringan pun tidak terlalu menjadi hal yang perlu dirisaukan oleh nasabah. Ruangan dan pelayanan yang diberikan di BSM cabang Binjai dinilai sudah baik oleh nasabah, begitu juga dengan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak BSM cabang Binjai. Namun dalam pencairan dana kredit pihak nasabah banyak yang merasa kurang puas, hal tersebut dikarenakan nilai kredit yang disetujui pihak BSM cabang Binjai masih jauh dari apa yang diharapkan oleh nasabah.

Demografi yang dalam penelitian ini adalah usia memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Usia merupakan variabel moderasi, namun kemampuan usia dalam memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tidak signifikan. Hal tersebut menunjukkan kemampuan usia dalam memperlemah hubungan kedua variabel ini dapat diabaikan, atau dengan kata lain kemampuan usia tidak kuat dalam memperlemah kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan secara signifikan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan demografi yang dalam penelitian ini berupa usia secara signifikan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Demografi sebagai variabel moderasi memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah namun tidak signifikan pengaruhnya

Referensi

- Algaoud, Latifa dan Mervyn, Lewis. (2010). **Perbankan Syari'ah : Prinsip, Praktik Prospek**. Terjemahan Burhan Wirasubrata. Jakarta : Penerbit Serambi.
- Alma, Buchari, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.
- Alsayyed, Nidal. 2010. The Uses and Misuses of Comodity Murabahah: Islamic Economic Perspective. *Munich Personal RePEc Archive Journal*. The Global University in Islamic Finance, Kuala Lumpur
- Arifin, Zainul., (2012) **Pembiayaan Syariah, Materi Pelatihan Syariah**, Penerbit Maju, Medan.
- Ayinde Lukman, Olorogun. 2012. **Critical Evaluation of The Compatibility Between Traditional and Contemporary Applications of Murabahah Transactions**. *Aceh International Journal*. 1: 31-37
- Bayu Hadyanto Mulyono. 2008. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen** (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang) [Tesis]. Semarang. Universitas Diponegoro Program Pasca Sarjana
- Downe. G., Alan., Salim Mat, Hanisah.,Taiwo Adegbite, Ayankunle., Loke Phaik, Siew. 2011. **Service Quality and Customer satisfactio in a Telecommunication Service Provider**. *LPEDR*. 11: 24-29
- Fandi, Tjiptono., (2008) **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Fitzsimmons., (2009), **Pelayanan Barang dan Jasa**, Terjemahan Alih Bahasa Ellen Gunawan Sitompul, Uka Wikarya, dan Anton Hendranata, Kanisius, Yogyakarta.
- Harahap, Sofyan S, Wiroso, Yusuf, Muhammad, (2005). **Akuntansi Perbankan Syariah**.

LPFE Usakti : Jakarta.

IAI, (2007). **Standar Akuntan Keuangan**, PSAK No. 105. Salemba Empat : Jakarta.

Irawan, Handi., (2009) **Prinsip Kepuasan Pelanggan**. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.

Ismail.2010.**Akuntansi Bank Surabaya**:Kencana Prenada Media Group.

Iwan Triyuwono, (2006) **Perspektif, Metodologi dan Teori Akuntansi Syariah**, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Juliandi, Azwar., (2013), **Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis**. Medan: M.2000.

Karim, Adiwarmanto, (2009). **Bank Islam**. Edisi Dua, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Kasmir, (2012). **Dasar-Dasar Perbankan**. PT. Raja Grafindo Pers : Jakarta.

Kotler, Philip., (2008). **Manajemen Pemasaran**.Jakarta:Salemba Empat.

Kristianto, Paulus Lilik., (2011) **Psikologi Pemasaran**.Yogyakarta:CAPS.

Lupiyoadi Rambat, (2009), **Manajemen Jasa, Teori dan Praktik**, Edisi pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Majid, Suharto Abdul., (2009) **Customer Service dalam Bisnis Jasa**. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada