

Effect Of Service Quality And Employee Performance On Customer Satisfaction at PT. Pawnshop Pinang City Sharia Service Unit

Aisyah Pratiwi¹, Muhammad Isa², Ali Hardana³, Sulaiman⁴

¹IAIN Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

² IAIN Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

³ IAIN Padangsidimpuan (Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

⁴ IAIN Padangsidimpuan (Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Padangsidimpuan)

aisyah@gmail.com¹, [Muhammad Isa@iain-padangsidimpuan.ac.id](mailto:Muhammad.Isa@iain-padangsidimpuan.ac.id)², alihardana@iain-padangsidimpuan.ac.id³, sulaiman@iain-padangsidimpuan.ac.id⁴

ABSTRAK

Kepuasan nasabah adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah sehingga ada beberapa nasabah yang tidak puas. Kinerja karyawan yang tidak memadai sehingga adanya peran ganda dalam menjalankan tugas dan menjadi kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang. Teori-teori yang mendukung penelitian ini terdiri dari pengertian kepuasan nasabah, metode untuk mengukur kepuasan nasabah, strategi dalam meningkatkan kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kinerja, indikator kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling insidental dengan jumlah sampel 96 orang. Uji yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (Uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji R^2 , uji t, uji F), Analisis regresi linier berganda, dibantu dengan program SPSS 23. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel kinerja karyawan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,407 atau 40,7%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah sebesar 40,7%. Sedangkan sisanya sebesar 59,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Customer satisfaction is a level where the needs, desires and expectations can be met. This research is motivated by the lack of services provided by employees to customers so that there are some customers who are not satisfied. Inadequate employee performance so that there are multiple roles in carrying out tasks and become less than optimal. This study aims to determine the effect of service quality and employee performance at PT. Pawnshops of the Syariah Service Unit of the City of Pinang. The theories that support this research consist of

understanding customer satisfaction, methods for measuring customer satisfaction, strategies to increase satisfaction, factors that affect satisfaction, understanding service quality, dimensions of service quality, understanding performance, employee performance indicators, factors that affect employee performance. The method used in this research is quantitative. Data collection techniques using a questionnaire. Sampling in this study using incidental sampling with a sample of 96 people. The tests used include descriptive analysis, instrument testing (validity test, reliability test), classical assumption test (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test), hypothesis testing (R² test, t test, F test), multiple linear regression analysis, assisted by the SPSS 23 program. The results of the partial study indicate that the service quality variable has a positive effect on customer satisfaction. Employee performance variable has no positive effect on customer satisfaction. Meanwhile, simultaneously the variables of service quality and employee performance have a positive effect on customer satisfaction. While the coefficient of determination (R²) test is obtained a value of 0,407 or 40,7%, this shows that the quality of service and employee performance on customer satisfaction is 40,7%. While the remaining 59,3% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Customer Satisfaction, Employee Performance, Service Quality

A. PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap kondisi yang menyenangkan atau mengecewakan terhadap kinerja suatu produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. (Awaluddin Setya Aji dan Ni Nyoman Nepi Marleni, 2018:1)

Berdasarkan pengamatan peneliti selama magang di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang Karyawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, hanya saja masih ada nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara dengan

beberapa nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang. Menurut Ibu Susi mengatakan bahwa pelayanan di pegadaian Kota Pinang bagus dan karyawannya cepat tanggap namun mereka sering mengingatkan pembayaran cicilan sebelum tanggal waktu yang disepakati sehingga nasabah sering tersinggung. (Susi, Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, 29 September 2020)

Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang sudah cukup baik tetapi ada beberapa nasabah yang tidak puas dengan kinerja karyawan, sehingga kinerja menjadi kurang optimal seperti adanya nasabah/pelanggan ingin cepat menyelesaikan urusan gadai namun karyawan yang bersangkutan menangani hal tersebut sedang

melakukan tugas lain sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Hal itu dapat dibuktikan peneliti dari hasil wawancara dengan Bapak Ardian Nurin Nasution, ST selaku pimpinan di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, yang menyatakan bahwa jumlah karyawannya tidak memadai sehingga adanya peran ganda dalam menjalankan tugas, dan kurangnya profesionalisme dalam melayani nasabah yang menyebabkan beberapa nasabah complain akan hal tersebut. (Ardian Nurin Nasution, Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang, 22 Oktober 2019). Hal ini dapat dibuktikan dari data dibawah ini:

Tabel I.1
Job Description

No	Nama	Jabatan
1	Ardian Nurin Nasution, ST	Pengelola Unit Pelayanan Syariah
2	Ardian Nurin Nasution, ST	Penaksir
3	Taufik Hidayat Ritonga, S.Si	Kasir
4	Rahmad Riduan Nasution	Bussines Process Outsourcing

Sumber: PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang berjumlah 3 orang. Sedangkan posisi jabatan terdiri dari 4 bagian. Jadi kesimpulan dari data di atas yaitu menunjukkan kurangnya tenaga kerja di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, sehingga kinerja karyawannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut data yang didapat dari PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang jumlah nasabah priode 2018 sampai 2020 dapat dilihat dari data berikut.

Tabel I.2
Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang Periode 2018 sampai 2020

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	3.950 Nasabah
2019	6.035 Nasabah
2020	4.835 Nasabah

Tabel I.2 diperoleh jumlah nasabah dari tahun 2018 sampai 2019 dipersentasikan mengalami kenaikan sebesar 35% sedangkan pada tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan sebesar 25%. Maka dapat disimpulkan bahwa persentasi nasabah yang menggunakan jasa pegadaian syariah Kota Pinang mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai tahun 2020.

B. METODE

Lokasi penelitian yang bertempat di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang yang beralamat di Jln. Bukit Simpang Tiga Samping Pendopo Kota Pinang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai bulan September 2020 sampai dengan Februari 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yakni metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel.(Juliansyah Noor, 2011:38)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012:115) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang aktif di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, dengan jumlah populasi 2.376 orang. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2012:116) Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu sampling insidental. (Sugiyono, 2016:85) Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang yang berjumlah 96 orang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk taraf signifikansi 10% atau 0,1.

Tabel IV. 5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X.1	0,613	Instrumen valid, jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df = n - 2 = 96 - 2 = 94 pada taraf	Valid
X.2	0,663		Valid
X.3	0,719		Valid
X.4	0,470		Valid
X.5	0,563		Valid

X.6	0,430	signifikan 10% sehingga diperoleh r _{tabel} = 0,1689	Valid
X.7	0,607		Valid
X.8	0,595		Valid
X.9	0,309		Valid
X.10	0,338		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.5 Uji validitas diatas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV. 6
Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (X2)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X.1	0,740	Instrumen valid, jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df = n - 2 = 96 - 2 = 94 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r _{tabel} = 0,1689	Valid
X.2	0,518		Valid
X.3	0,617		Valid
X.4	0,633		Valid
X.5	0,774		Valid
X.6	0,576		Valid
X.7	0,715		Valid
X.8	0,612		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.6 uji validitas diatas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 dan 8, menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV. 7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X.1	0,551	Instrumen valid, jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df = n - 2 = 96 - 2 = 94 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r _{tabel} = 0,1689	Valid
X.2	0,655		Valid
X.3	0,599		Valid
X.4	0,428		Valid
X.5	0,614		Valid
X.6	0,243		Valid
X.7	0,540		Valid
X.8	0,270		Valid
X.9	0,515		Valid

X.10	0,281		Valid
------	-------	--	-------

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.7 Uji validitas diatas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 menunjukkan nilai rhitung lebih besar dari rtabel sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung Cronbach's Alpha dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka dapat dikatakan reliable.

Tabel IV. 8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
(X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	10

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.8 Uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alphakualitas pelayanan yaitu $0,700 > 0,60$. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dikatakan reliable.

Tabel IV. 9
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan
(X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	8

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.9 Uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha kinerja karyawan yaitu $0,801 > 0,60$.

Dengan demikian variabel kinerja karyawan dikatakan reliable.

Tabel IV. 10
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah
(Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.10 Uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha kepuasan nasabah yaitu $0,662 > 0,60$. Dengan demikian variabel kepuasan nasabah dikatakan reliable.

Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas, peneliti menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,1. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,1$. Begitu juga sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan $< 0,1$. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel IV. 11
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal	Mean	.0000000
Parameters, b	Std. Deviation	2.38878439
Most Extreme	Absolute	.066
Differences	Positive	.066
	Negative	-.043
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200c,d

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.11 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah bekerja sebesar $0,200 > 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi normalitas, artinya kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan nasabah berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Cara untuk mengetahui ada atau tidak multikolinieritas dengan melihat Tolerance Variance Inflation Factor (VIF), apabila Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas

Tabel IV.12
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 Constant)	17.377	3.000		5.792	.000		
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	7.678	.000	.829	1.207
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580	.829	1.207

Number: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.12 dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,829, variabel kinerja karyawan adalah 0.829. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel lebih besar $> 0,1$. Nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah 1,207, variable kinerja karyawan adalah 1,207. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel

di atas lebih kecil < 10 . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Spearman's rho. Jika korelasi antara variabel bebas dengan residu lebih dari 0,1 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel. IV. 13
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Correlations

	Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan	Standardized Residual
Spearman's rho	1.000	.56**	-.028
Kualitas Pelayanan		.000	.788
	N	96	96
Kinerja Karyawan	.56**	1.000	-.028
		.000	.783
	N	96	96
Standardized Residual	-.028	-.028	1.000
		.788	.783

	N	96	96	96
--	---	----	----	----

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.13 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,788 > 0,1$, kinerja karyawan sebesar $0,783 > 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokolerasi

Adapun bentuk umum pengambilan keputusan tidak terjadi autokolerasi adalah $1,65 < DW < 2,35$.

Tabel IV.14
Hasil Uji Autokolerasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648a	.420	.407	2.414	1.896

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.14 diatas diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1.896 yang berarti berada pada posisi $1,65 < 1,896 < 2,35$. Artinya tidak terjadi autokorelasi antara variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel IV. 15
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.377	3.000		.792	.000
Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666	.678	.000
Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048	-.556	.580

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel IV.15 diatas dapat disimpulkan bahwa unstandardized coefficients tabel diatas maka persentase analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KN = \alpha + b_1 KP + b_2 KK + e$$

$$KN = 17,377 + 0,589 KP - 0,038 KK + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

b_1 = Koefisien perubahan variabel bebas

KP = Kualitas pelayanan

KK = Kinerja karyawan

e = Prediction error (tingkat kesalahan)

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 17,377 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang nilainya sebesar 17,377.
2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (b_1) sebesar 0,589 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang mengalami peningkatan sebesar 0,589 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.
3. Nilai koefisien variabel kinerja karyawan (b_2) sebesar -0,038 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kinerja karyawan 1 satuan, sementara variabel lainnya tetap maka kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang akan mengalami penurunan sebesar 0,038 satuan.

Koefisien bernilai negatif artinya variabel kinerja karyawan berbanding terbalik dengan kepuasan nasabah.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisiensi determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai R² (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin membaik.

Uji Tabel IV. 16
Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648a	.420	.407	2.414

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Berdasarkan hasil tabel IV.16 Hasil analisis diketahui bahwa Adjusted R square sebesar 0,407 artinya sumbangan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 40,7%. Sisanya sebesar 0,593 atau 59,3% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika- $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak.

Uji Tabel IV. 17
Hasil Uji Analisis Signifikansi Parsial (Uji t)
Coefficientsa

Model		standardized Coefficients		standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17.377	3.000			5.792	.000
	Kualitas Pelayanan	.589	.077	.666		7.678	.000
	Kinerja Karyawan	-.038	.069	-.048		-.556	.580

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2020

Untuk interpretasi uji t pada tabel di atas sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa thitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 7,678 dan untuk ttabel diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$ hasil yang diperoleh dari ttabel sebesar 1,66140 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,678 > 1,66140$ dan $(0,000 < 0,1)$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

- b. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa thitung untuk variabel kinerja karyawan sebesar -0,556 dan untuk ttabel diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$, hasil yang diperoleh dari ttabel sebesar = 1,66140 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,556 < 1,66140$ dan $(0,580 > 0,1)$, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua independen variabel terhadap dependen variabel. Ketentuan dalam uji F jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

Tabel IV. 18
Hasil Uji analisis Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	392.059	2	196.029	3.630	.000b
Residual	542.098	93	5.829		
Total	934.156	95			

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji F) pada tabel IV.18 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 33,630 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $df = 96-2-1 = 93$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,630 > 2,36$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,1$. Artinya H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS versi 23 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 7,678 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$ hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,66140 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,678 > 1,66140$ dan $(0,000 < 0,1)$) jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan melakukan lebih sering membeli atau bertransaksi.

2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kinerja karyawan sebesar -0,556 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (96-2-1) = 93$, hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar = 1,66140 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,556 < 1,66140$) dan $(0,580 > 0,1)$, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang

Berdasarkan tabel uji signifikansi simultan uji simultan (uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 33,630 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $df = 96-2-1 = 93$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,630 > 2,36$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,1$. Artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan

Syariah Kota Pinang. Tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang.

2. Saran

Semoga adanya pengetahuan masyarakat terhadap minat produk perbankan syariah

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasser Hasibuan, Jurnal Imara, "Strategi pemasaran produk funding di PT. Bank pembiayaan rakyat syariah padangsidempuan", 2018.
- Ali Hardana, Jurnal Al Masharif, "Model Pengembangan Kewirausahaan Di Perguruan Tinggi", 2018.
- Andriansan Sudarsono. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
- Awaluddin Setya Aji dan Ni Nyoman Nepi Marleni. 2018. Survey Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan. Magelang: Unima Press.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hari Sulaksono. 2019. Budaya Organisasi Dan Kinerja. Yogyakarta: Deepublish.

- Irham Fahmi. 2016. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Bandung: Alfabeta.
- Juliansyah Noor. 2011. Metodologi Penelitian. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Marimin. 2012. Teknik Aplikasi dan Pengambilan Keputusan. Jakarta: Grasindo.
- Mikael Hang Suryanto. 2017. Metode Riset Dan Analisis Saluran Distribusi. Jakarta: Gramedia.
- Muhammad Isa, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga." Jurnal Ekoomi & Ekonomi Syariah Vol. 2, No. 2 (Juni): hlm. 171.
- Romansyah Sahabuddin. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa. Makasar: Pustaka Taman Ilmu.
- Soegeng Wahyoedi dan Saparso. 2019. Loyaltas Nasabah Bank Syariah. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wawancara dengan Bapak Ardian Nurin Nurin Nasution Selaku Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Kota Pinang Pada Tanggal 22 Oktober 2019, Pukul 16.30.
- Wawancara dengan Ibu Susi, Selaku Nasabah PT Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang, pada tanggal 29 September 2020, Pukul 11:30 WIB.
- Yadi Janwari. 2015. Lembaga Keuangan Syariah. Bandung: Rosdakarya.
- Zaenal Mukarom Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Jakarta: Pustaka Setia.