

Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran

Rima Yohani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Medan Indonesia
rimayohani@gmail.com

Nurul Jannah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Medan Indonesia
Jnurul1992@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian di Bank Muamalat KCP Kisaran dalam bentuk survey berupa penyebaran kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya untuk melakukan penelitian. Waktu penelitian adalah 2 minggu. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran. Responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah sebanyak 96 orang responden. Pengambilan data menggunakan *convenience sampling*. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji t dan uji F. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara simultan dan parsial, variabel : Kemudahan Akses(X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah bank di Bank Muamalat KCP Kisaran. Saran penelitian yaitu dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah perbankan, manajemen hendaknya meningkatkan kemudahan akses di Bank Muamalat KCP Kisaran. Semakin tinggi kemudahan akses maka akan semakin baik dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Kisaran.

Kata Kunci: *Kemudahan Akses, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat KCP Kisaran*

Abstract: *The purpose of this study was to determine the effect of ease of access on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Kisaran. This type of research is quantitative research. The research location is at Bank Muamalat KCP Kisaran in the form of a survey in the form of distributing questionnaires that have been prepared previously to conduct research. Research time is 2 weeks. The research population is all customers of Bank Muamalat KCP Kisaran. Respondents who were used as research samples were 96 respondents. Data collection using convenience sampling. Data analysis used multiple regression with t test and F test. Based on the results of hypothesis testing, it was found that simultaneously and partially, the variable: Ease of Access (X1) had an effect on the variable of bank customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Kisaran. Suggestions for research are in an effort to increase banking customer satisfaction, management to increase ease of access at Bank Muamalat KCP Kisaran. The higher the ease of access, the better in increasing customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Kisaran.*

Keywords: *Ease Of Access, Customer Satisfaction, Bank Muamalat KCP Kisaran*

Latar Belakang

Dewasa ini dunia perbankan di Indonesia memasuki masa persaingan yang sangat kompetitif. Hal ini disebabkan banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia baik yang beroperasi secara lokal maupun yang beroperasi berskala internasional. Sektor perbankan memiliki peran yang strategis dalam memberikan sumbangsih terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank Muamalat KCP Kisaran merupakan salah satu bank yang bersaing di era globalisasi dengan mengedepankan pelayanan yang bermanfaat bagi nasabah. Prestasi ini dibuktikan dengan diberikannya beberapa penghargaan dari perusahaan luar. Bank Muamalat KCP Kisaran menawarkan produk tabungan, giro, dan kredit bagi nasabah. Dibawah ini akan ditampilkan jumlah nasabah dari Bank Muamalat KCP Kisaran dari tahun 2019 sampai 2022.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran

Tahun	Jumlah Nasabah	Perubahan (%)
2019	194	
2020	1731	24,3
2021	2480	34,8
2022	2718	38,1
Jumlah	7123	

Sumber: olahan data 2022

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran selalu terjadi peningkatan dari tahun ke tahun. Data yang penulis dapat adalah bahwa pada tahun 2019 jumlah nasabah Bank Bank Muamalat KCP Kisaran baru 194 nasabah, kemudian mulai tahun 2020 jumlah nasabah terjadi peningkatan menjadi 1731 nasabah atau meningkat sebesar 24.3 persen dari keseluruhan jumlah nasabah. Pada tahun 2021 jumlah nasabah berubah menjadi 2718 atau terjadi peningkatan sebesar 34.8 persen dari keseluruhan jumlah nasabah. Tahun 2021 terjadi perubahan jumlah nasabah menjadi 2718 atau terjadi peningkatan 38.1 persen dari keseluruhan jumlah nasabah. Data diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2019 sampai 2021 jumlah nasabah Bank Bank Muamalat KCP Kisaran selalu terjadi peningkatan. Dari hasil wawancara penulis dengan pihak Bank Bank Muamalat KCP Kisaran didapatkan bahwa peningkatan jumlah nasabah terjadi karena adanya rekening gaji pegawai daerah yang dimasukkan kedalam Bank Muamalat KCP Kisaran.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kemudahan akses kepada nasabah.

Bank Muamalat KCP Kisaran harus memperhatikan kemudahan akses yang diberikan kepada nasabah, antara lain; terkendala dengan koneksi internet. Apabila sering terjadi kendala dengan koneksi internet menutup kemungkinan akan terjadi ketidakpuasan nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Kisaran. Berdasarkan permasalahan diatas penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Kisaran.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Kisaran?

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Konsumen

Tjiptono 2015:77 mengatakan, pelanggan atau konsumen yang secara kontinue dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2014:228) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Kepuasan nasabah merupakan hal penting dalam kesuksesan pemasaran, mendukung keberhasilan menguasai pangsa pasar dan menunjukkan kemampuan bersaing antar bank. Kepuasan nasabah memberikan manfaat yang dapat menarik nasabah baru secara tidak langsung melalui promosi mulut ke mulut dan mendorong loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah perlu dijaga dengan memahami perilaku nasabah. Bank perlu membangun komunikasi dengan nasabah untuk mengetahui persepsi nasabah terkait pemasaran. Bank yang menerima banyak persepsi nasabah dapat mengetahui hasil kinerja bank yang perlu dievaluasi dan kinerja bank yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan.

Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2015:32), atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumenterdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen denganyang dirasakan oleh konsumen,meliputi:
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Kemudahan Akses

Pengertian kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) menurut Mayer et al. (1995) dalam Rofiq A. (2007) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah tingkatan bagaimana seseorang dapat percaya terhadap penggunaan suatu sistem bukan hal yang sulit untuk dipahami. Sedangkan pengertian konsep kemudahan adalah apabila suatu teknologi mudah untuk digunakan maka pengguna cenderung akan mengulang-ulang untuk menggunakan teknologi tersebut.

Indikator Kemudahan Akses

Mayer et al. (1995) dalam Rofiq A. (2007) factor yang membentuk kemudahan akses seseorang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Mobile Banking* yang mudah untuk dipelajari (*easy to learn*).
Mobile banking yang mudah untuk dipelajari artinya ketika seseorang sedang menggunakan aplikasi mobile banking atau sedang bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk digunakan dan dipahami Sehingga tidak menimbulkan kesulitan apapun bagi orang yang menggunakannya.
2. *Mobile Banking* yang mudah untuk dioperasikan (*understandable*).
Understandable adalah *mobile banking* sangat mudah untuk dioperasikan. Teknologi yang mudah digunakan jelas dan juga mudah dioperasikan maka tidak menimbulkan kesulitan bagi penggunanya
3. *Mobile Banking* mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*).
Mobile banking menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dan juga aplikasi *mobile banking* juga mengerjakan apa yang orang inginkan dengan fasilitas yang telah disediakan sehingga akan memudahkan seseorang yang menggunakannya. Dalam hal ini *mobile banking* adalah aplikasi yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara tidak langsung.
4. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan *Mobile Banking* (*doesn't require a lot of mental effort*). Dalam penjelasan ini diketahui bahwa dalam penggunaan *mobile banking* tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan teknologi tersebut, dapat dilihat bahwa nasabah menggunakan *mobile banking* tidak perlu waktu yang lama dan tidak perlu menunggu antrian di bank.
5. Fleksibel (*flexibel*). Fleksibel adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu/kelompok. Fleksibel dalam menggunakan *mobile banking* diindikasikan bahwa menggunakan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja tidak terikat oleh waktu.

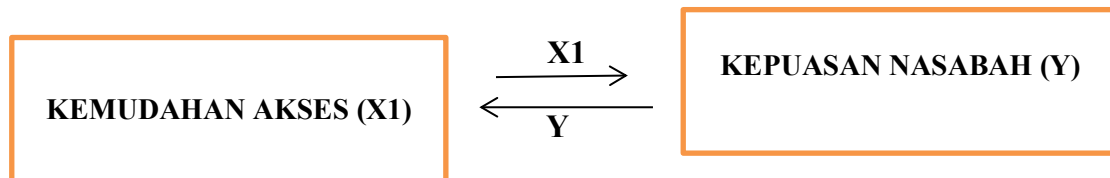
Penelitian Terdahulu

Dharmayanti (2008). Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu: menguji pengaruh langsung *service performance* terhadap loyalitas nasabah, dan menguji pengaruh interaksi *service performance* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderator antara *service performance* dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Moderator Regression Analysis*. Dilakukan di Surabaya dengan obyek penelitian tiga Bank Mandiri cabang Surabaya. Data yang terkumpul 275 dari 300 kuesioner yang disebar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara *service performance* dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderator dapat lebih menjelaskan variasi loyalitas nasabah daripada masing-masing variabel.

Antika dkk (2014). Pengaruh *Service Performance* Dan *Customer Value* Terhadap *Repurchase* Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* di Bank SulutG0. Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode analisis kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank SulutG0.

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial Service Performance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutG0, Secara parsial Customer Value berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutG0 dan Secara simultan Service Performance Dan Customer Value berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Repurchase Dengan KepuasanKonsumen Bank SulutG0.

Kerangka Konsep



Gambar 1. Model penelitian

Hipotesis Penelitian

H1 = Kemudahan Akses diduga secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode analisis kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang berjumlah untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. (Sugiyono, 2012:2).

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2012:215) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran tahun 2022 berjumlah 2718. Sugiyono (2012:67) menjelaskan definisi sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian diambil menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden.

Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli yaitu para responden. Data primer dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan observasi. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yaitu melalui hasil penelitian, buku, artikel, dan berbagai publikasi dari instansi terkait yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 1). *Kuesioner* meliputi berbagai instrumen di mana subjek menanggapi untuk menulis pertanyaan untuk mendapatkan service performance, kepercayaan dan lokasi. 2). *Wawancara*, adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan tanya jawab dengan responden. Dengan wawancara diharapkan mendapatkan informasi yang sebenarnya yang berkaitan dengan penelitian ini, 3). *Studi Kepustakaan* merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian (tesis dan disertasi), dan sumber-sumber lainnya yang sesuai (internet, Koran dll)

Teknik Analisis

Analisis data menggunakan teknik statistik seperti uji validitas dan uji reliabilitas untuk kuesioner dan analisis regresi linier berganda dengan uji-F dan uji-t untuk pembuktian hipotesis. Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu terhadap variabel terikat. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Terdapat tiga jenis pengujian pada uji asumsi klasik ini, diantaranya: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Valid tidaknya suatu item instrumen penelitian dapat diketahui dengan melihat hasil nilai total item korelasi *product moment pearson* pada level signifikansi 5% (0.05). Bila probabilitas hasil korelasi (sig) lebih kecil dari 0,05 (5%), maka item instrumen penelitian dinyatakan valid. Sebaliknya, bila probabilitas hasil korelasi (sig) lebih besar dari 0,05 (5%), maka item instrumen penelitian dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2010:172).

Berikut ini adalah hasil uji validitas instrumen penelitian yang menggunakan *software* SPSS versi 23.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Sig	Keterangan	Cronbac hAlpha	Status
Kemudahan Akses (X1)	X1.1	0.000	Valid	.905	Reliabel
	X1.2	0.000	Valid		Reliabel
	X1.3	0.000	Valid		Reliabel
	X1.4	0.000	Valid		Reliabel
	X1.5		Valid		Reliable
	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.000		Valid
Y.2	0.000	Valid	Reliabel		
Y.3	0.000	Valid	Reliable		

Sumber : data olahan 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil 8 item instrumen penelitian adalah valid, karena memiliki nilai probabilitas (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan dikatakan valid.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen yang satu dengan yang lainnya. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Tabel 3 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas

Variabel bebas	VIF	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	1.77 4	Non- Multikolinieritas

Sumber : data olahan 2022

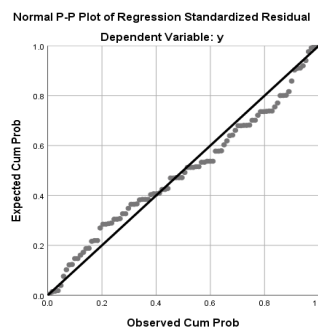
Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa pada output *coefficient* model, dikatakan tidak teriadi multikolinieritas jika nilai VIF < 10. Hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik normal probability plot. Hasil pengujian normalitas ditunjukkan pada gambar 3:

Gambar 2. Normal P-Plot Uji Normalitas

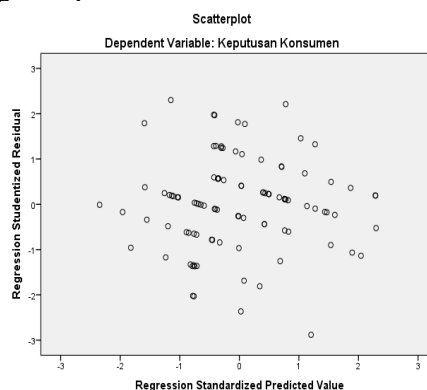
Sumber: data olahan 2022



Gambar 2 menunjukkan bahwa grafik Normal *P-P of Regression Standardized Residual* menggambar data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heterokedastisitas

Ghozali (2013:139) uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendekteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot. dengan ketentuan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik- titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.



Gambar 3. Scatter Plot Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data olahan 2022

Gambar 3 menunjukkan bahwa grafik scatterplots yang terdapat di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Sederhana
Tabel 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficient s Beta		
1	(Constant)	2.022	.704		2.871	.005
	x1	.249	.038	.489	6.563	.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa regresi $Y = 2,022 + 0,249 X_1$. Dari persamaan linier sederhana tersebut, diperoleh nilai konstanta sebesar 2,022, Artinya jika variabel Kepuasan Nasabah (Y) tidak dipengaruhi kemudahan Akses (X_1) bernilai nol maka besarnya rata-rata Kepuasan Nasabah akan bernilai 2,022.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 (Kemudahan Akses) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kemudahan Akses (X_1) dengan Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0.249 mengandung arti untuk setiap pertambahan Kemudahan Akses (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0.249

Deskripsi Hasil Uji F
Tabel 4. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.130	3	64.043	75.705	.000 ^b
	Residual	77.828	92	.846		
	Total	269.958	95			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x1

Sumber: data olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4 hasil analisis regresi di dapatkan signifikan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a di terima yang berarti bahwa Kemudahan Akses (X_1), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji T

Model	T	Sig
1		

1	(Constant)	2.871	.005
	x1	6.563	.000
	x2	1.248	.215
	x3	4.144	.000

Sumber: data olahan 2022

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan hasil uji t pada Kemudahan Akses (X1) signifikansi $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau Kemudahan Akses (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Pembahasan Hasil

Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah secara Simultan.

Berdasarkan hasil uji secara simultan dan parsial didapat hasil bahwa secara bersama-sama variable Kemudahan Akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran. Hasil uji ini memperlihatkan jika strategi Bank Muamalat KCP Kisaran pada variable bisa membuat nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran merasa puas. Hasil penelitian mungkin akan berubah jika mengganti variable, karena ada 28 persen variable diluar variable bebas ini yaitu kemudahan akses yang mungkin bisa merubah hasil penelitian apakah nasabah tetap akan puas atau tidak. Sebagai satu kesatuan variable bebas yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran, dari hasil pengamatan peneliti dilapangan bahwa memang pelayanan yang diberikan pada nasabah adalah kemudahan akses yang prima dan mampu membuat nasabah merasa puas.

PENUTUP

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Akses (X1) terhadap kepuasan Nasabah.

1. Secara simultan dan parsial dalam penelitian ini variable Kemudahan Akses (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Kisaran.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan lewat penelitian ini adalah:

1. Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Kisan, perlu ada kerjasama yang baik antara instansi yang saling terkait diantaranya Perusahaan Listrik Negara (PLN), dan Pemerintah KisanAN untuk memberikan jasa kelistrikan yang baik di Kisan.
2. Bank Muamalat KCP Kisan perlu meningkatkan kemudahan akses kepada nasabah Bank Muamalat KCP Kisan.
3. Perlu memperhatikan kenyamanan nasabah yang bertransaksi lewat ATM.

DATAR PUSTAKA

- Antika dkk (2014). Pengaruh Service Performance Dan Customer Value Terhadap Repurchase Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Jasa Pt Herona Express Semarang).
- Diah Dharmayanti (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1 No 1, 2006 Hal 35-43.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program dengan Program SPSS, Edisi Ketujuh. Semarang. Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: berbasis computer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rofiq. A (2007) Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia). *TESIS*. Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang 2007.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta