

nasabah sebesar 4.2. Tingkat kesesuaian yang diperoleh dari dimensi ini adalah 97.7%. Apabila dirujuk pada tabel 5 maka dimensi empathy adalah sangat baik. Tingkat kesenjangan ada, akan tetapi hanya sebesar 2.3%.

d. Dimensi *responsiveness*

Dimensi *responsiveness* adalah dimensi yang mengukur keinginan Bank Syariah Mandiri untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada nasabah. Dalam penelitian ini, dipergunakan 4 item pertanyaan untuk mengukur tingkat kesesuaian dimensi *responsiveness* yaitu: keterampilan menangani keluhan nasabah, kesediaan menyelesaikan keluhan nasabah, kemudahan nasabah menghubungi bank, dan tindakan yang segera dilakukan bank ketika nasabah membutuhkan bantuan. Hasil tanggapan 200 responden terhadap item pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut:

Tabel 14
DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI RESPONSIVENESS (KENYATAAN)

Skor (S)	Nomor Pernyataan								Total		
	1		2		3		4		Σf	Σfxs	%
	F	%	f	%	f	%	f	%			
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	28	14.0	52	26.0	21	10.5	40	20.0	141	423	12.4
4	82	41.0	74	37.0	89	44.5	88	44.0	333	1332	39.3
5	90	45.0	74	37.0	90	45.0	72	36.0	326	1630	48.1
Jlh	200	100	200	100	200	100	200	100	800	3385	100

Dari tabel di atas dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden untuk *responsiveness* yang diterima sebesar 3385 dan skor tertinggi yang mungkin tercapai (skor ideal) adalah $4 \times 5 \times 200 = 4000$. Dapat dihitung persentase skor aktual dibandingkan skor ideal adalah 84.6%. Terlihat persentase skor yang diperoleh berada pada

kriteria sangat baik. Sedangkan responsiveness yang diharapkan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 15
DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI RESPONSIVENESS (HARAPAN)

Skor (S)	Nomor Pernyataan								Total		
	1		2		3		4		Σf	Σfxs	%
	F	%	f	%	f	%	F	%			
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	18	9.0	16	8.0	22	11.0	21	10.5	77	231	0.66
4	81	40.5	101	50.5	91	45.5	105	52.5	378	1512	43.5
5	101	50.5	83	41.5	87	43.5	74	37.0	345	1725	49.7
Jlh	200	100	200	100	200	100	200	100	800	3468	100

Dari tabel di atas dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden untuk dimensi responsiveness (harapan) sebesar 3468 dan skor tertinggi yang mungkin tercapai (skor ideal) adalah $4 \times 5 \times 200 = 4000$. Dapat dihitung persentase skor aktual dibandingkan skor ideal adalah 86.7%. Terlihat persentase skor yang diperoleh berada pada kriteria sangat baik.

Berdasarkan distribusi tanggapan responden terhadap dimensi responsiveness, tingkat kesesuaian responsiveness (kenyataan dengan harapan) menurut penilaian responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 16
TINGKAT KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN DENGAN YANG DIHARAPKAN NASABAH UNTUK DIMENSI RESPONSIVENESS

Nomor item pertanyaan	Rata-rata		Tingkat kesesuaian
	Kinerja	Harapan	
Keterampilan menangani keluhan nasabah	4.3	4.4	97.7%
Kesediaan menyelesaikan keluhan nasabah	4.1	4.3	95.3%
Kemudahan nasabah menghubungi	4.3	4.3	100%

bank			
Tindakan cepat saat dibutuhkan	4.2	4.3	97.7%
Rata-rata	4.2	4.3	97.7%

Sumber: Data primer yang telah diolah (2007)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata harapan nasabah terhadap kualitas responsiveness adalah 4.3. dan kualitas yang dirasakan nasabah sebesar 4.2. Tingkat kesesuaian yang diperoleh dari dimensi ini adalah 97.7%. Apabila dirujuk pada tabel 5 maka dimensi empathy adalah sangat baik. Tingkat kesenjangan ada, akan tetapi hanya sebesar 2.3%.

e. Dimensi *assurance*

Dimensi *assurance* adalah dimensi yang mengukur pengetahuan dan keterampilan serta kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, sehingga nasabah bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Dalam dimensi ini, dipergunakan 4 item pertanyaan untuk mengukur tingkat kesesuaian dimensi *assurance* yaitu: pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keramah tamahan karyawan dalam melayani nasabah. Hasil tanggapan 200 responden terhadap item pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut:

Tabel 17
DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI ASSURANCE
(KENYATAAN)

Skor (S)	Nomor Pernyataan								Total		
	1		2		3		4		Σf	Σfxs	%
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%			
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	28	14.0	61	30.5	20	10.0	45	22.5	154	462	13.7
4	102	51.0	71	35.5	95	47.5	53	26.5	321	1284	38.0
5	70	35.0	68	34.0	85	42.5	102	51.0	325	1625	48.2
Jlh	200	100	200	100	200	100	200	100	800	3371	100

Dari tabel di atas dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden untuk assurance yang diterima sebesar 3385 dan skor tertinggi yang mungkin tercapai (skor ideal) adalah $4 \times 5 \times 200 = 4000$. Dapat dihitung persentase skor aktual dibandingkan skor ideal adalah 84.2% Terlihat persentase skor yang diperoleh berada pada kriteria sangat baik.. Sedangkan assurance yang diharapkan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 18
DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI ASSURANCE (HARAPAN)

Skor (S)	Nomor Pernyataan								Total		
	1		2		3		4		Σf	Σfxs	%
	F	%	f	%	f	%	f	%			
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	22	11.0	31	15.5	9	4.5	12	6.0	74	222	0.63
4	82	41.0	117	58.5	80	40.0	84	42.0	363	1452	41.6
5	96	48.0	52	26.0	111	55.5	104	52.0	363	1815	52.0
Jlh	200	100	200	100	200	100	200	100	800	3489	100

Dari tabel di atas dapat diketahui skor aktual (total skor yang diperoleh) dari tanggapan responden untuk dimensi assurance (harapan) sebesar 3489 dan skor tertinggi yang mungkin tercapai (skor ideal) adalah $4 \times 5 \times 200 = 4000$. Dapat dihitung persentase skor aktual dibandingkan skor ideal adalah 87.2% Terlihat persentase skor yang diperoleh berada pada kriteria sangat baik.

Berdasarkan distribusi tanggapan responden terhadap dimensi assurance, tingkat kesesuaian assurance (kenyataan dengan harapan) menurut penilaian responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 19
TINGKAT KESESUAIAN KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN DENGAN YANG DIHARAPKAN NASABAH UNTUK DIMENSI ASSURANCE

Nomor item pertanyaan	Rata-rata		Tingkat kesesuaian
	Kinerja	Harapan	
Pengetahuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah	4.2	4.4	95.5
Keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah	4.0	4.1	97.6
Kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah	4.3	4.5	95.6
Keramahan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah	4.3	4.5	95.6
Rata-rata	4.2	4.4	96%

Sumber: Data primer yang telah diolah (2007)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata harapan nasabah terhadap kualitas assurance adalah 4.2 dan kualitas yang dirasakan nasabah sebesar 4.4. Tingkat kesesuaian yang diperoleh dari dimensi ini adalah 96%. Apabila dirujuk pada tabel 5 maka dimensi assurance adalah sangat baik. Tingkat kesenjangan ada, akan tetapi hanya sebesar 4%.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

a. Analisis Regresi Berganda

Untuk melihat pengaruh tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri dipergunakan formula regresi berganda sebagai berikut;

Kepuasan pelanggan = f (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance)

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5 + \varepsilon$$

dimana

- Y = Kepuasan nasabah
 α_0 = konstanta
 $\alpha_1 \alpha_2 \alpha_3 \alpha_4 \alpha_5$ = koefisien regresi
 X_1 = tangible
 X_2 = empathy
 X_3 = reliability
 X_4 = responsiveness
 X_5 = assurance
 ε = Term error

Dari regresi yang dilakukan dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.698	3.559		-.477	.634
	Tangible	.526	.060	.324	8.713	.000
	Empathy	.602	.070	.314	8.636	.000
	Reliability	.318	.091	.131	3.516	.001
	Responsiveness	.447	.090	.205	4.970	.000
	Assurance	.634	.063	.387	10.058	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Koefisien regresi sebagaimana dapat dilihat dalam tabel di atas adalah :

$$Y = -1.698 + 0.526 + 0.602 + 0.318 + 0.447 + 0.634 + e$$

$$(-.477) \quad (8.713) \quad (8.636) \quad (3.516) \quad (4.970) \quad (10.058)$$

1. Konstanta sebesar -1.698 menyatakan bahwa jika tidak ada dimensi tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance maka kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri adalah sebesar Rp.-1.698, dengan asumsi ceteris paribus
2. Koefisien regresi tangible sebesar 0.526 menyatakan bahwa setiap peningkatan dimensi tangible sebesar Rp.1 akan meningkatkan kualitas layanan sebesar Rp.0.526 dengan asumsi ceteris paribus

3. Koefisien regresi empathy sebesar 0.602 menyatakan bahwa setiap peningkatan dimensi empathy sebesar Rp.1 akan meningkatkan kualitas layanan sebesar Rp.0.602 dengan asumsi ceteris paribus
4. Koefisien regresi reliability sebesar 0.318 menyatakan bahwa setiap peningkatan dimensi reliability sebesar Rp.1 akan meningkatkan kualitas layanan sebesar Rp.0.318 dengan asumsi ceteris paribus
5. Koefisien regresi responsiveness sebesar 0.447 menyatakan bahwa setiap peningkatan dimensi responsiveness sebesar Rp.1 akan meningkatkan kualitas layanan sebesar Rp.0.447
6. Koefisien regresi assurance sebesar 0.634 menyatakan bahwa setiap peningkatan dimensi assurance sebesar Rp.1 akan meningkatkan kualitas layanan sebesar Rp.0.634 dengan asumsi ceteris paribus

b. Uji determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh yang diberikan dimensi tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri. Adapun koefisien determinasi yang diperoleh dengan menggunakan SPSS sebagai berikut

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.768	1.71619

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

Berdasarkan hasil regresi di atas diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.774 yang menunjukkan bahwa model yang dibuat untuk memprediksi pengaruh tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri adalah sebesar

77.4%. Dengan kata lain, besarnya pengaruh tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri adalah 77.4% sedangkan sisanya (.22.6%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

c. Uji Model/Uji F (ANOVA)

Uji model dilakukan untuk melihat apakah model yang dipergunakan sudah benar. Secara statistik apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara dimensi tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri. Uji model dengan menggunakan angka F sebagaimana tertera dalam tabel di bawah ini:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1956.763	5	391.353	132.873	.000 ^a
	Residual	571.392	194	2.945		
	Total	2528.155	199			

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari uji ANOVA yang dilakukan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 132.873. Nilai F_{hitung} sebesar 132.873 jika dikomparasikan dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% adalah 2.26. Jika dikomparasikan antara F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} maka dapat dilihat $F_{hitung} (132.873) > F_{tabel} (2.26)$, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri.

Besarnya pengaruh yang diberikan oleh dimensi tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri taraf signifikansinya sebesar 0.000, dapat diterjemahkan bahwa tingkat signifikansi penelitian $0.000 > 0.05$ yang berarti dimensi

tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri.

d. Uji Parsial (T-Test)

T-test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri). Adapun hasil T-test sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1				-.477	.634	
	(Constant)	-1.698	3.559			
	Tangible	.526	.060	.324	8.713	.000
	Empathy	.602	.070	.314	8.636	.000
	Reliability	.318	.091	.131	3.516	.001
	Responsiveness	.447	.090	.205	4.970	.000
	Assurance	.634	.063	.387	10.058	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil uji t tangible yang diperoleh pada tabel output adalah 8.713, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% atau alpha 0.05 (uji two tailed), diperoleh t_{tabel} sebesar 1.960. jika dibandingkan $t_{hitung} (8.713) > t_{tabel} (1.960)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangible berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji t dimensi *empathy* yang diperoleh pada tabel output adalah 8.636, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% atau alpha 0.05 (uji two tailed), diperoleh t_{tabel} sebesar 1.960. jika dibandingkan $t_{hitung} (8.636) > t_{tabel} (1.960)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji t *reliability* yang diperoleh pada tabel output adalah 3.516, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% atau alpha 0.05 (uji two tailed),

diperoleh t_{tabel} sebesar 1.960. jika dibandingkan $t_{hitung}(3.516) > t_{tabel}(1.960)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji *t responsiveness* yang diperoleh pada tabel output adalah 4.970, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% atau alpha 0.05 (uji two tailed), diperoleh t_{tabel} sebesar 1.960. jika dibandingkan $t_{hitung}(4.970) > t_{tabel}(1.960)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji *t assurance* yang diperoleh pada tabel output adalah 10.058, sedangkan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% atau alpha 0.05 (uji two tailed), diperoleh t_{tabel} sebesar 1.960. jika dibandingkan $t_{hitung}(10.058) > t_{tabel}(1.960)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

Selanjutnya untuk melihat apakah model memenuhi asumsi klasik yaitu BLUE (best linear unbiased estimator) dilakukan pengujian multikolinearitas, otokorelasi, dan heteroskedastisitas.

e. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat pada *Tolerance Value* (TV) atau *Varian Inflation Factor* (VIF) yaitu:

Jika $TV < 0.10$ atau $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas

Jika $TV > 0.10$ atau $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.698	3.559		-.477	.634		
	Tangible	.526	.060	.324	8.713	.000	.844	1.184
	Empathy	.602	.070	.314	8.636	.000	.883	1.132
	Reliability	.318	.091	.131	3.516	.001	.844	1.184
	Responsiveness	.447	.090	.205	4.970	.000	.685	1.461
	Assurance	.634	.063	.387	10.058	.000	.788	1.269

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil analisis sebagaimana pada tabel di atas dapat dilihat bahwa semua dimensi pada variabel independen memiliki $TV > 0.10$ dan $VIF < 10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi

f. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang searah antar variabel independen dan dependen. Pengujian dilakukan dengan mengamati nilai uji Durbin-Watson pada masing-masing persamaan, dengan ketentuan sebagai berikut

Jika angka DW di bawah -2 berarti ada otokorelasi positif

Jika angka DW di atas +2 berarti ada otokorelasi negatif

Jika angka DW berada di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada otokorelasi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.880 ^a	.774	.768	1.71619	1.533

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

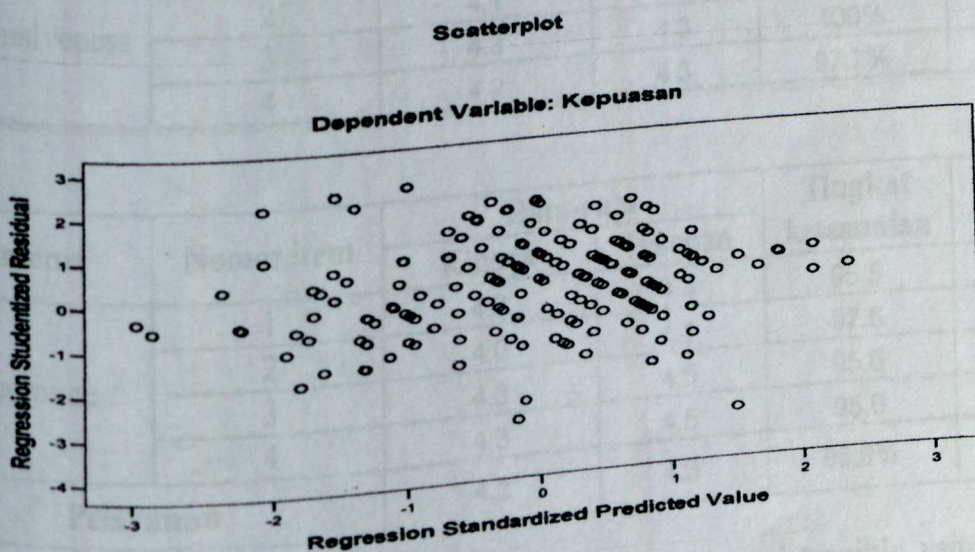
b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari analisis yang dilakukan diperoleh angka DW sebesar 1.533, hal ini menunjukkan tidak terdapat otokorelasi. Sementara untuk melihat di dan

du pada table DW tidak dilakukan karena jumlah sample maksimal pada table 100 orang, sedangkan sample penelitian ini berjumlah 200 orang

g. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot. Jika titik-titik pada scatter plot membentuk pola tertentu, maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Namun jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terdapat heteroskedastisitas. Dari scatter plot yang ada terlihat bahwa titik-titik scatter plot menyebar di atas dan di bawah angka 0 sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas.



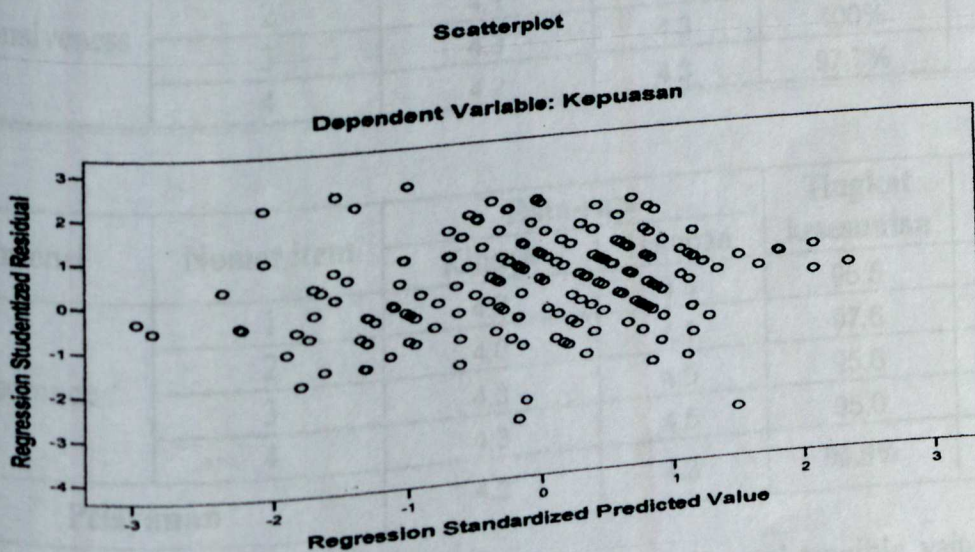
3. Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif tentang tingkat kekesuaian antara kinerja kualitas pelayanan dengan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa secara keseluruhan semua

du pada table DW tidak dilakukan karena jumlah sample maksimal pada table 100 orang, sedangkan sample penelitian ini berjumlah 200 orang

g. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot. Jika titik-titik pada scatter plot membentuk pola tertentu, maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Namun jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terdapat heteroskedastisitas. Dari scatter plot yang ada terlihat bahwa titik-titik scatter plot menyebar di atas dan di bawah angka 0 sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas.



3. Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif tentang tingkat kekesuaian antara kinerja kualitas pelayanan dengan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa secara keseluruhan semua

dimensi kualitas pelayanan dapat dikategorikan sangat baik dan sangat memuaskan nasabah. Tingkat kesesuaian tersebut adalah sebesar 96.9% dengan tingkat kesenjangan sebesar -0.1, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel: 18
Tingkat Kesesuaian dan Gap Kinerja terhadap Harapan

Dimensi	Nomor item	Rata-rata		Tingkat kesesuaian	Gap
		Kinerja	Harapan		
Tangible	1	4.3	4.3	100%	0
	2	4.3	4.3	100%	0
	3	4.1	4.2	97.6%	-0.1
	4	4.3	4.4	97.7%	-0.1
	5	4.2	4.4	95.4%	-0.2
Empathy	1	4.3	4.4	97.7%	-0.1
	2	4	4.3	93.0%	-0.3
	3	4.3	4.5	95.6%	-0.2
	4	4.3	4.5	95.6%	-0.2
Reliability	1	4.2	4.3	97.7%	-0.1
	2	4.4	4.4	100%	0
	3	4.1	4.3	95.3%	-0.2
Responsiveness	1	4.3	4.4	97.7%	-0.1
	2	4.1	4.3	95.3%	-0.2
	3	4.3	4.3	100%	0
	4	4.2	4.3	97.7%	-0.1

Dimensi	Nomor item	Rata-rata		Tingkat kesesuaian	Gap
		Kinerja	Harapan		
Assurance	1	4.2	4.4	95.5	-0.2
	2	4.0	4.1	97.6	-0.1
	3	4.3	4.5	95.6	-0.2
	4	4.3	4.5	95.6	-0.2
Pelayanan		4.2	4.3	96.9%	-0.1

Tingkat kepuasan tertinggi berasal dari dimensi tangible yaitu 98% dengan tingkat kesenjangan sebesar 2%, sedangkan kepuasan terendah berasal dari dimensi empathy yaitu sebesar 95% dengan tingkat kesenjangan sebesar 5%. Kesenjangan ini terjadi karena besarnya harapan nasabah terhadap empati dari pegawai Bank Syari'ah Mandiri dibandingkan dengan

yang mereka rasakan. Sedangkan tingkat kesesuaian dimensi reliability dan responsiveness adalah sebesar 97.7% dengan tingkat kesenjangan sebesar 2.3%, sementara dimensi assurance tingkat kesesuaiannya adalah 96% dengan tingkat kesenjangan 4%

Tabel: 19
Tingkat Kesesuaian dan Gap Kinerja terhadap Harapan

Dimensi	Rata-rata		Tingkat kesesuaian	Gap
	Kinerja	Harapan		
Tangible	4.2	4.3	98.1%	-0.1
Empathy	4.2	4.4	95.4%	-0.2
Reliability	4.2	4.3	97.7%	-0.1
Responsiveness	4.2	4.3	97.7%	-0.1
Assurance	4.2	4.4	96%	-0.2
Pelayanan	4.2	4.3	96.9%	-0.1

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan walaupun kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan memiliki kesenjangan, akan tetapi penilaian terhadap kepuasan ini rata-rata adalah sangat baik. Artinya secara keseluruhan Bank Syariah Mandiri Cabang Medan telah memberikan pelayanan yang maksimal yang hampir memenuhi seluruh harapan nasabah.

Berdasarkan tingkat kesesuaian dan kesenjangan yang dirasakan nasabah, penelitian ini selanjutnya ingin menguji apakah kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Medan. Setelah melakukan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 77.4%, sedangkan sisanya 22.6% berasal dari variabel lain yang berada di luar model yang diteliti.