



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju

Iwan Adi Nugroho¹, Nursiah²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju.

¹Email: iwankolil@yahoo.com

²Email : cianursiah275@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Kartu ATM GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) yang terdiri dari Compliance (Pemenuhan), Assurance (Jaminan), Reliability (Kehandalan), dan Tangible (Wujud) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju serta mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 67 responden nasabah pengguna Kartu ATM GPN. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Reliability (Kehandalan) dan Tangible (Wujud) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel Compliance (Pemenuhan) dan Assurance (Jaminan) tidak berpengaruh signifikan. Variabel Reliability (Kehandalan) merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kehandalan dan wujud layanan Kartu ATM GPN menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu ATM GPN, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat.

Abstract

This study aims to analyze the effect of the service quality of the GPN (National Payment Gateway) ATM Card—comprising Compliance, Assurance, Reliability, and Tangible—on customer satisfaction at Bank Muamalat, Mamuju Branch Office, and to identify the most dominant variable influencing customer satisfaction. This research employs a quantitative approach with a sample of 67 customers using the GPN ATM Card. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results show that the variables of Reliability and Tangible have a significant effect on customer satisfaction, while Compliance and Assurance do not have a significant effect. Reliability is the most dominant factor influencing customer satisfaction. These findings indicate that improving the reliability and tangible aspects of the GPN ATM Card service should be prioritized to enhance customer satisfaction at Bank Muamalat, Mamuju Branch Office.

Keywords: Service Quality, GPN ATM Card, Customer Satisfaction, Bank Muamalat.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia berkembang pesat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis prinsip syariah. Bank syariah dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya sesuai syariah, tetapi juga berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu inovasi penting dalam layanan perbankan adalah penggunaan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa batasan ruang dan waktu.

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) adalah sistem pembayaran domestik yang dikembangkan Bank Indonesia untuk menciptakan interkoneksi antarbank dan menekan biaya transaksi (Astuti, 2020). Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju sebagai bank syariah murni pertama di Mamuju menyediakan berbagai jenis kartu ATM, antara lain Classic, Gold, Ihram, dan GPN. Di antara berbagai kartu tersebut, Kartu ATM GPN paling banyak digunakan karena memiliki biaya transaksi lebih rendah serta tidak dikenakan biaya bulanan, sehingga memberi nilai lebih bagi nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Menurut teori kualitas layanan, dimensi yang sering digunakan meliputi compliance (pemenuhan), assurance (jaminan), reliability (kehandalan), dan tangible (wujud). Kualitas layanan Kartu ATM GPN yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju. Namun, belum ada kajian empiris yang mendalam tentang sejauh mana kualitas layanan Kartu ATM GPN memengaruhi kepuasan nasabah di cabang ini.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Kartu ATM GPN yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, dan tangible terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Bank Muamalat dalam meningkatkan kualitas layanan ATM GPN dan memperkuat strategi kepuasan nasabah.

KAJIAN TEORI

Definisi Bank

Kata bank berasal dari *banque* dalam bahasa Prancis dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, dan sebagainya.

Menurut Kuncoro (2000:68) definisi dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Affandi, 2017). Dalam konteks perbankan syariah ada model pengukuran kualitas layanan yang disesuaikan dengan karakter syariah, yakni Model CARTER (Othman & Owen dalam Rafidah), yang memuat enam dimensi: Compliance (Pemenuhan), Assurance (Jaminan), Reliability (Kehandalan), Tangible (Wujud), Empathy (Empati), dan Responsiveness (Ketanggapan). Model ini menjadi rujukan untuk mengukur kualitas layanan perbankan syariah. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada empat dimensi yang dianggap relevan terhadap layanan kartu ATM GPN: Compliance, Assurance, Reliability, dan Tangible.

- **Compliance (Pemenuhan)**

Compliance merujuk pada kemampuan bank untuk beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah — misalnya produk dan mekanisme transaksi yang sesuai hukum Islam. Pada layanan kartu ATM GPN dimensi ini menyangkut apakah fitur dan penggunaan kartu telah sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.

- **Assurance (Jaminan)**

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai atau sistem dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah — mencakup aspek keamanan, kredibilitas, dan komunikasi. Pada layanan ATM GPN, assurance mencakup jaminan keamanan data (mis. chip pada kartu), perlindungan dana, dan rasa aman saat bertransaksi.

- **Reliability (Kehandalan)**

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

Reliability adalah kemampuan layanan untuk memberikan apa yang dijanjikan secara konsisten: ketepatan waktu, akurasi transaksi, dan minimalnya gangguan atau kesalahan (Parasuraman,1988). Untuk kartu ATM GPN, keandalan berkaitan dengan ketersediaan layanan (uptime), konektivitas ke jaringan nasional (ATM Bersama/Prima), serta ketepatan & konsistensi pemrosesan transaksi.

- **Tangible (Wujud)**

Tangible mencakup aspek berwujud dari layanan: kondisi fisik dan teknologi yang mendukung (mis. desain kartu, mesin ATM yang terawat, tampilan antarmuka, fasilitas pendukung). Pada ATM GPN, tangible juga meliputi kualitas fisik kartu (chip), tampilan, dan fasilitas pendukung yang membuat pengguna merasa nyaman.

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah perangkat elektronik yang melayani transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam (Asri,2015). GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) adalah sistem pembayaran domestik yang mengintegrasikan berbagai jaringan pembayaran di Indonesia untuk meningkatkan interoperabilitas, menurunkan biaya transaksi, dan standarisasi fitur keamanan (mis. penggunaan chip). Kartu ATM GPN memungkinkan transaksi di banyak jaringan dalam negeri (ATM Bank Muamalat, Prima, Bersama) dan di merchant yang memakai EDC, serta umumnya dikenai biaya transaksi yang lebih efisien karena pemrosesan dilakukan dalam negeri. Keunggulan inilah yang membuat kartu ATM GPN menjadi pilihan banyak nasabah Bank Muamalat Cabang Mamuju.

Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)

Kepuasan nasabah adalah penilaian (perasaan senang atau kecewa) yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Teori menyebut kepuasan sebagai respons emosional/kognitif yang bersifat temporal (terjadi setelah pengalaman konsumsi) dan berfokus pada ekspektasi versus realisasi. Kepuasan nasabah dalam konteks layanan ATM meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan nasabah. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan melalui survei kuesioner, sistem pengaduan, dan metode lain seperti mystery shopping.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan literatur layanan jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pelanggan; jika kualitas layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka kepuasan meningkat. Dalam konteks perbankan syariah, dimensi CARTER (terutama compliance, assurance, reliability, tangible) berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah secara langsung. Penelitian ini menguji empiris pengaruh keempat dimensi tersebut terhadap kepuasan nasabah pengguna kartu ATM GPN di Bank Muamalat Cabang Mamuju. Hipotesis yang diuji adalah: (H1) Compliance berpengaruh terhadap kepuasan; (H2) Assurance berpengaruh terhadap kepuasan; (H3) Reliability berpengaruh terhadap kepuasan; (H4) Tangible berpengaruh terhadap kepuasan; serta (H5) dimensi mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dalam bentuk uraian naratif mengenai kualitas pelayanan kartu ATM GPN pada Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju yang dikumpulkan melalui hasil observasi peneliti. Sementara itu, data kuantitatif diperoleh dari tanggapan responden berupa angka-angka yang selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis statistik untuk mengetahui pengaruh variabel Pemenuhan (Compliance), Jaminan (Assurance), Keandalan (Reliability), dan Wujud (Tangible) terhadap Kepuasan Nasabah.

Sumber data penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan serta tanggapan nasabah yang menjadi responden penelitian berdasarkan kuesioner yang dibagikan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui pencatatan dokumen dan laporan yang dimiliki Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju serta referensi terkait lainnya yang mendukung dan melengkapi data penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju yang menggunakan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) pada periode tahun 2019, dengan total populasi 200 nasabah.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yaitu nasabah pengguna Kartu ATM GPN. Penentuan jumlah sampel menggunakan **rumus Slovin** dengan tingkat kesalahan 10%:

$$n = N/1 + N(e)^2 = 200/1 + 200(0,1)^2 = 200/1 + 2 = 66,7 \approx 67$$

Dengan demikian, sampel penelitian ini sebanyak 67 responden nasabah pengguna Kartu ATM GPN Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode, yaitu studi pustaka, observasi, dan kuesioner. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai literatur, buku, jurnal, dan karya ilmiah lain yang relevan dengan kualitas pelayanan perbankan syariah dan kepuasan nasabah, sehingga diperoleh landasan teoritis yang kuat bagi penelitian. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap aktivitas dan fasilitas layanan Kartu ATM GPN di Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju untuk memperoleh gambaran nyata mengenai objek penelitian. Sementara itu, kuesioner digunakan sebagai metode utama pengumpulan data primer. Instrumen kuesioner berisi pernyataan mengenai dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang diberikan kepada responden, yaitu nasabah pengguna Kartu ATM GPN Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert lima poin untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden, dengan rincian skor 5 untuk Sangat Setuju, 4 untuk Setuju, 3 untuk Netral, 2 untuk Tidak Setuju, dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju. Metode-metode tersebut dipilih untuk mendapatkan data yang relevan dan kuantitatif mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Kartu ATM GPN dan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju.

Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap pengujian. Tahap pertama adalah uji validitas instrumen, yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus Korelasi Product Moment Pearson. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila koefisien korelasi (r) $\geq 0,30$ dan dinyatakan tidak valid apabila $r \leq 0,30$. Item yang tidak memenuhi kriteria tersebut tidak digunakan lebih lanjut dalam analisis.

Tahap kedua adalah uji reliabilitas instrumen, yang dilakukan untuk mengukur konsistensi internal butir pertanyaan dalam kuesioner. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari nilai r tabel.

Tahap ketiga adalah analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh secara simultan dan parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

dengan Y = Kepuasan Nasabah, X_1 = Compliance (Pemenuhan), X_2 = Assurance (Jaminan), X_3 = Reliability (Kehandalan), X_4 = Tangible (Wujud), a = konstanta, b_1 – b_4 = koefisien regresi, dan e = error.

Selanjutnya dilakukan uji signifikansi simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Keputusan didasarkan pada nilai signifikansi Fhitung dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Jika signifikansi Fhitung $< 0,05$ maka hipotesis alternatif diterima, artinya variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kemudian dilakukan uji signifikansi parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Jika signifikansi thitung $< 0,05$ maka variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Terakhir dilakukan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional)
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada**

0 sampai 1; semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan penjelasan model semakin baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Identitas Responden

Responden yang menjadi objek penelitian adalah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Mamuju yang menggunakan kartu ATM *GPN*, adapun jumlah responden yang dijadikan sampel adalah 67 responden. Pemberian kuesioner diberikan langsung kepada responden dimulai dari identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel yang disajikan sebagai berikut :

NO	Usia	Frekuensi	Persentase(%)
1	20 - 27 tahun	28	41,80
2	28 - 35 tahun	11	16,41
3	36 - 43 tahun	15	22,39
4	44 - 51 tahun	9	13,43
5	> 52	4	5,97
Jumlah		67	100,00

Berdasarkan data pada hasil penelitian terlihat bahwa distribusi responden menurut Usia 20 - 27 tahun sebanyak 28 responden dengan persentase (41,80%), Usia 28 - 35 tahun sebanyak 11 responden dengan persentase (16,41%), Usia 36 - 43 tahun sebanyak 15 responden dengan persentase (22,39%), Usia 44 - 51 tahun sebanyak 9 dengan persentase (13,43%) dan Usia > 52 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase (5,97%).

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	32	47,76
2	Laki – Laki	35	52,24
Jumlah		67	100,00

Berdasarkan data pada hasil penelitian terlihat bahwa distribusi responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 32 responden dengan persentase (47,76%) dan yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 35 responden dengan persentase (52,24%).

NO	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	S2	3	4,48
2	S1	31	46,27
3	D3	4	5,97
4	SMA Sederajat	29	43,28
Jumlah		67	100,00

Berdasarkan data pada hasil penelitian terlihat bahwa distribusi responden yang berpendidikan S2 sebanyak 3 responden dengan persentase (4,48%), yang berpendidikan S1 sebanyak 31 responden dengan persentase (46,27%), yang berpendidikan D3 sebanyak 4 responden dengan persentase (5,97%), yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat sebanyak 29 responden dengan persentase (43,28%).

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional)
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada**

NO	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Aparatur Sipil Negara (ASN)	20	29,85
2	Wiraswasta	36	53,73
3	Mahasiswa	11	16,42
Jumlah		67	100,00

Berdasarkan data pada hasil penelitian terlihat bahwa distribusi responden yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara sebanyak 20 responden dengan persentase (29,85%), Wiraswasta sebanyak 36 responden dengan persentase (53,73%), dan Mahasiswa sebanyak 11 responden dengan persentase (16,42%).

Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 67 responden pengguna Kartu ATM GPN Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju, diperoleh tanggapan responden terhadap lima variabel penelitian, yaitu Compliance (Pemenuhan), Assurance (Jaminan), Reliability (Keandalan), Tangible (Wujud), dan Kepuasan Nasabah.

• **Variabel Compliance (Pemenuhan)**

Pada variabel Compliance (Pemenuhan) yang mencakup empat pernyataan, mayoritas responden memberikan jawaban “Setuju” terhadap aspek layanan Kartu ATM GPN yang sesuai prinsip perbankan syariah, memudahkan pembayaran zakat, sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan memungkinkan nasabah berinfak setelah transaksi. Persentase tertinggi pada keempat pernyataan berada di kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”, masing-masing dengan kisaran 30–48 persen dan hanya sedikit responden yang netral atau tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai layanan ATM GPN telah memenuhi prinsip syariah dan kebutuhan nasabah.

Pernyataan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Netral (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Sesuai prinsip perbankan syariah	41,81	48	6,55	3,64	0
Memudahkan membayar zakat	33,73	36,5	25	4,77	0
Sesuai kebutuhan nasabah	30	48	15,6	5,6	0,8
Berinfak setelah transaksi	36,3	32,25	24,19	7,26	0

• **Variabel Assurance (Jaminan)**

Pada variabel Assurance (Jaminan) yang juga terdiri dari empat pernyataan, hasil menunjukkan dominasi jawaban “Sangat Setuju” untuk tiga indikator utama: jaminan kerahasiaan data nasabah melalui chip, jaminan keamanan dana, serta rasa aman dan nyaman saat bertransaksi. Sementara pada indikator biaya kartu per bulan, responden didominasi oleh jawaban “Setuju”. Persentase “Sangat Setuju” berkisar antara 33–67 persen, sedangkan “Setuju” antara 28–52 persen. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden yakin pada keamanan, kenyamanan, dan efisiensi biaya Kartu ATM GPN.

Pernyataan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Netral (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
------------	-------------------	------------	------------	------------------	-------------------------

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional)
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada**

Menjamin kerahasiaan data nasabah (chip)	67,22	31,47	0,99	0	0,32
Menjamin keamanan dana nasabah	67,43	28,95	2,96	0,66	0
Memberi rasa aman & nyaman bertransaksi	56,86	40,13	3,01	0	0
Tidak dikenakan biaya potongan kartu per bulan	33,45	52,05	13,39	0,74	0,37

• **Variabel Reliability (Keandalan)**

Variabel Reliability (Keandalan) yang terdiri dari empat pernyataan menunjukkan respon dominan “Setuju” pada konektivitas jaringan dalam negeri, tidak dikenakan biaya bulanan, serta biaya transaksi lebih murah. Namun pada indikator penggunaan kartu ATM GPN sebagai debit card di pusat perbelanjaan, sebagian besar responden netral (50 persen). Persentase “Setuju” rata-rata 25–46 persen dan “Sangat Setuju” 12–33 persen. Hal ini menunjukkan keandalan ATM GPN dirasakan cukup baik, namun pemanfaatan kartu sebagai debit card belum sepenuhnya dipahami responden.

Pernyataan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Netral (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Terkoneksi berbagai jaringan pembayaran	26,61	51,71	21,68	0	0
Dapat digunakan sebagai debit card di pusat belanja	25	25	50	0	0
Tidak dikenakan biaya bulanan	32,82	41,7	23,17	2,31	0
Biaya transaksi lebih murah	30,41	45,63	23,96	0	0

• **Variabel Tangible (Wujud)**

Variabel Tangible (Wujud) yang mencakup empat indikator (desain kartu menarik, mudah dibawa, tidak mudah rusak, dan dilengkapi chip) mendapat respon dominan “Setuju” dengan persentase 40–58 persen, sedangkan “Sangat Setuju” berkisar 27–41 persen. Hasil ini menggambarkan bahwa secara fisik kartu ATM GPN dinilai baik, menarik, praktis, dan aman.

Pernyataan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Netral (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Tampilan kartu ATM GPN menarik	38,73	54,93	6,34	0	0
Kartu ATM GPN mudah dibawa	40,78	49,65	9,57	0	0
Kartu ATM GPN tidak mudah rusak	27,45	40,78	31,77	0	0
Kartu ATM GPN dilengkapi chip	38,33	58,54	3,13	0	0

• **Variabel Kepuasan Nasabah**

Pada variabel Kepuasan Nasabah, keempat indikator yang diajukan menunjukkan mayoritas responden merasa puas menggunakan kartu ATM GPN. Untuk indikator keamanan dan kerahasiaan data nasabah, responden “Sangat Setuju” mencapai 75 persen. Indikator lainnya, seperti kesesuaian dengan kebutuhan, tidak dikenakan biaya bulanan, dan tampilan kartu yang menarik juga didominasi oleh jawaban “Setuju” dengan persentase 40–56 persen dan “Sangat Setuju” 29–38 persen. Hal ini menegaskan bahwa secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap layanan Kartu ATM GPN Bank

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional)
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada**

Muamalat Kantor Cabang Mamuju.

Pernyataan	Sangat Setuju (%)	Setuju (%)	Netral (%)	Tidak Setuju (%)	Sangat Tidak Setuju (%)
Nasabah puas fitur zakat Kartu ATM GPN	29,18	40,47	30,35	0	0
Nasabah puas keamanan & kerahasiaan dana terjamin	75,07	23	1,93	0	0
Nasabah puas tidak dikenakan biaya bulanan	38,32	48,18	12,04	1,46	0
Nasabah puas tampilan kartu menarik & praktis	31,02	56,94	12,04	0	0

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun hasil perhitungan dari analisis regresi linear berganda dengan bantuan komputer SPSS (Statistical Product and Service Solutions) Versi 21.0 adalah sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	6,576 (Std. Error 1,963)	—	3,35	0,001
Pemenuhan	0,029 (0,056)	0,05	0,519	0,606
Jaminan	0,007 (0,093)	0,007	0,071	0,944
Keandalan	0,329 (0,087)	0,449	3,78	0
Wujud	0,321 (0,110)	0,344	2,91	0,005

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel diatas, diperoleh persamaan regresi $Y = 6,576 + 0,029X_1 + 0,007X_2 + 0,329X_3 + 0,321X_4$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Pemenuhan, Jaminan, Keandalan, dan Wujud secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai konstanta sebesar 6,576 menunjukkan tingkat kepuasan dasar responden ketika keempat variabel independen bernilai nol. Variabel Keandalan memiliki koefisien regresi terbesar (0,329), diikuti oleh variabel Wujud (0,321), yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan Pemenuhan (0,029) dan Jaminan (0,007) berpengaruh namun tidak signifikan.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,711	0,506	0,474	1,22464

Pada table diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,711 yang berarti hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,474 menunjukkan bahwa variabel Pemenuhan, Jaminan, Keandalan, dan Wujud mampu menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah sebesar 47,4%, sedangkan sisanya 52,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai R Square sebesar 0,506 mengindikasikan bahwa hubungan variabel independen secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah tergolong moderat hingga kuat.

Hasil Signifikansi Secara Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional)
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada**

Regression	95,314	4	23,829	15,888	0
Residual	92,984	62	1,5	—	—
Total	188,299	66	—	—	—

Berdasarkan Tabel diatas, hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 15,888 lebih besar daripada Ftabel sebesar 2,52, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel Pemenuhan, Jaminan, Keandalan, dan Wujud secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap Kepuasan Nasabah diterima

Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	B (Koefisien)	t Hitung	Sig.	Keterangan
Pemenuhan	0,029	0,519	0,606	Tidak signifikan
Jaminan	0,007	0,071	0,944	Tidak signifikan
Keandalan	0,329	3,78	0	Signifikan
Wujud	0,321	2,91	0,005	Signifikan

Berdasarkan hasil Uji t, variabel Pemenuhan memiliki nilai t hitung $0,519 < t$ tabel 1,670 dengan signifikansi $0,606 > 0,05$, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel Jaminan juga tidak signifikan dengan nilai t hitung $0,071 < t$ tabel 1,670 dan signifikansi $0,944 > 0,05$. Sementara itu, variabel Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai t hitung $3,780 > t$ tabel 1,670 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel Wujud juga berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung $2,910 > t$ tabel 1,670 dan signifikansi $0,005 < 0,05$. Dengan demikian variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah adalah Keandalan (X_3) dengan koefisien regresi sebesar 0,329. Hasil ini membuktikan hipotesis kedua penelitian yang menyatakan bahwa Keandalan lebih dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Kartu ATM GPN Bank Muamalat Cabang Mamuju.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu ATM GPN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Kartu ATM GPN dinilai baik oleh nasabah. Hal ini terlihat dari tanggapan responden pada kelima variabel penelitian (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, dan Kepuasan Nasabah) yang mayoritas berada pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Nasabah menilai bahwa layanan Kartu ATM GPN telah memenuhi prinsip perbankan syariah, menjamin keamanan dan kerahasiaan data, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan.
2. Variabel keandalan (Reliability) dan wujud (Tangible) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pemenuhan (Compliance) dan Jaminan (Assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel Keandalan (Reliability) dan Wujud (Tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Kartu ATM GPN.
3. Variabel keandalan (Reliability) merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan koefisien regresi terbesar sebesar 0,329 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, variabel ini menunjukkan bahwa keandalan layanan Kartu ATM GPN seperti jaringan pembayaran yang luas, biaya transaksi yang lebih murah, dan bebas biaya bulanan menjadi faktor penentu kepuasan nasabah.
4. Secara simultan, keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui uji F yang menghasilkan nilai Fhitung $15,888 > Ftabel$ 2,52 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R² sebesar 0,474 menunjukkan bahwa variabel Pemenuhan, Jaminan, Keandalan, dan Wujud secara bersama-sama mampu menjelaskan 47,4% variasi Kepuasan

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Atm Gpn (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

Nasabah, sedangkan sisanya 52,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank Muamalat Kantor Cabang Mamuju memprioritaskan peningkatan aspek keandalan (reliability) dan wujud (tangible) layanan Kartu ATM GPN karena keduanya terbukti paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peningkatan dapat dilakukan dengan memperluas jaringan transaksi, memperkuat sistem keamanan, serta menjaga kualitas fisik kartu agar tetap menarik dan praktis. Selain itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai fitur syariah, kemudahan pembayaran zakat, dan jaminan keamanan dana untuk memperkuat persepsi nasabah terhadap aspek pemenuhan (compliance) dan jaminan (assurance). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas variabel agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, M., et al. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(1).
- Asri, V. L., & Rachmatullaily. (2015). Fungsi dan manfaat ATM Britama sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika. *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(2).
- Astuti, R., & Pratama, A. (2020). Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dalam menunjang transaksi daring. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 123–134.
- Kuncoro, 2002, *Manajemen perbankan Teori & Aplikasi*, Jakarta, Penerbit PT Indeks
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.