

# PENGARUH PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DAN PRODUK TABUNGAN iB SiAga TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK KB BUKOPIN SYARIAH

Oleh:

Siti Khumairoh,

Masruchin

Progam Studi Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2024



# Pendahuluan

Perkembangan pesat dan persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan telah mendorong institusi keuangan untuk bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Pada era globalisasi ini, kebutuhan akan pelayanan perbankan yang unggul tidak hanya menjadi keinginan, tetapi juga keharusan. Peningkatan kualitas pelayanan dan berbagai produk yang inovatif menjadi kunci utama bagi bank untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Bank-bank saat ini tidak hanya fokus pada kuantitas produk yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan indikator utama dari efektivitas layanan perbankan

Kepuasan nasabah dapat diukur sebagai evaluasi purna beli atas penggunaan barang atau jasa, dan merupakan faktor krusial dalam mempertahankan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabahnya. Dalam perspektif bisnis, kepuasan nasabah bukan hanya merupakan tujuan yang harus dicapai, tetapi juga menjadi fondasi utama untuk pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan di pasar yang kompetitif. Salah satu sektor perbankan yang mengalami pertumbuhan pesat adalah perbankan syariah. Pilihan untuk mengikuti prinsip-prinsip syariah semakin diminati oleh nasabah yang ingin memadukan kegiatan finansial mereka dengan nilai-nilai etika Islam

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana pengaruh Pelayanan Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Syariah?
2. Bagaimana pengaruh Produk Tabungan SiAga terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Syariah?
3. Bagaimana pengaruh kombinasi Pelayanan Perbankan Syariah dan Produk Tabungan SiAga terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Syariah?

# Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir hasilnya

Sedangkan sampel data yang diambil menggunakan rumus slovin sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + (1000 \times (0,1)^2)}$$

= 90,90 dibulatkan menjadi 100 orang

# Metode

Ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara teknik sampling insidental. Penelitian ini menggunakan variabel independen pengaruh pelayanan perbankan syariah (X1), produk tabungan iB SiAga (X2). Juga variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah pada Bank KB Bukopin Syariah.

Teknik analisis data adalah teknik yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh kesimpulan. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 23.

# Hasil

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelayanan (X1)	0,962	Reliabel
Produk Tabungan (X2)	0,964	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,936	Reliabel

Dari tabel diatas, menunjukkan hasil uji reliabilitas dari tiga variabel (Pelayanan, Produk tabungan dan Kepuasan Nasabah) pada penelitian ini reliabel. Seluruhnya dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat yaitu nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,60.

# Hasil

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Linier Berganda  
**Coefficients**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	7.303	2.698		2.707	.008
	Pelayanan	.183	.049	.312	3.733	.000
	Produk Tabungan	.594	.078	.635	7.608	.000

Berdasarkan hasil tabel 5 diatas bisa diketahui model persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$
$$Y = 7,303 + 0,183 + 0,594$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Nilai a sebesar 7,303 merupakan keadaan variabel Kepuasan Nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Pelayanan dan Produk Tabungan, jika variabel independen tidak ada sehingga variabel dependen tidak terjadi perubahan.
- 2) b1 pada variabel Pelayanan (X1) senilai 0,183 menunjukkan bahwa variabel X1 terdapat hubungan positif terhadap Kinerja Karyawan.
- 3) b2 pada variabel Produk tabungan (X2) senilai 0,594 sehingga memiliki hubungan yang positif. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jika variabel Produk tabungan memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Nasabah

# Hasil

Tabel 6. Hasil Uji t  
**Coefficients**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	7.303	2.698		2.707	.008
	Pelayanan	.183	.049	.312	3.733	.000
	Produk Tabungan	.594	.078	.635	7.608	.000

- a) Berdasarkan analisis variabel Pelayanan, diperoleh nilai t-hitung (3,733) > t-tabel (1,662) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Maka kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank KB Bukopin Syariah.
- b) Berdasarkan analisis variabel Produk Tabungan, diperoleh nilai t-hitung (7,608) < t-tabel (1,662) dan pada nilai sig. (0,000) > 0,05. Maka kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan Produk tabungan terhadap kepuasan nasabah di Bank KB Bukopin Syariah.



# Hasil

Tabel 7. Hasil Uji t  
**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig
1	Regression	4812.313	2	2406.157	234.640	.000 <sup>b</sup>
	Residual	902.412	88	10.255		
	Total	5714.725	90			

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai f-hitung sebesar 234,640 dimana f-hitung > f-tabel (234,640 > 3,096) dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Sehingga didapatkan kesimpulannya terdapat pengaruh Variabel Pelayanan dan Produk Tabungan secara simultan atau bersamaan terhadap varibel Kepuasan Nasabah pada Bank KB Bukopin Syariah.

# Hasil

Tabel 8. Hasil Uji t  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918a	.842	.839	3.202

Pada tabel diatas didapatkan hasil pengujian koefisien determinasi berganda atau R square adalah sebesar 0,842 atau 84,20%. Sehingga bisa dijelaskannya variabel Pelayanan dan Produk Tabungan bisa menggambarkan mengenai variabel Kepuasan Nasabah sebesar 84,20% dalam penelitian ini dan sisanya sebesar 15,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijadikan objek dalam penelitian ini.

# Pembahasan

## **Pelayanan Perbankan Syariah berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai variabel pelayanan yaitu diperoleh nilai t-hitung (3,733) > t-tabel (1,662) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Sementara hasil regresi berganda diperoleh koefisien regresi variabel Pelayanan yaitu  $b = 0,183$ , sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di Bank KB Bukopin Syariah. Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel pelayanan sebesar 1 poin maka akan terjadi peningkatan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,183.

## **Produk Tabungan SiAga berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis hipotesis dengan menggunakan uji t didapatkan nilai variabel produk tabungan yaitu diperoleh nilai t-hitung (7,608) < t-tabel (1,662) dan pada nilai sig. (0,000) > 0,05. Sementara hasil regresi berganda diperoleh koefisien regresi variabel Pelayanan yaitu  $b = 0,594$ , sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh positif dan signifikan signifikan Produk tabungan SiAga terhadap kepuasan nasabah di Bank KB Bukopin Syariah. Artinya apabila terjadi kenaikan nilai variabel Produk tabungan sebesar 1 poin maka akan terjadi peningkatan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,594.

# Pembahasan

## **Pelayanan Perbankan Syariah dan Produk Tabungan SiAga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis hipotesis dengan menggunakan uji f didapatkan nilai Variabel Pelayanan dan Produk Tabungan yaitu dimana  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$  ( $234,640 > 3,096$ ) dan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Sehingga didapatkan kesimpulannya terdapat pengaruh Variabel Pelayanan perbankan Syariah dan Produk Tabungan SiAga secara simultan atau bersamaan terhadap variabel Kepuasan Nasabah pada Bank KB Bukopin Syariah. Hasil analisis uji koefisien determinasi menjelaskan kemampuan Variabel Pelayanan perbankan Syariah dan Produk Tabungan SiAga dalam menerangkan variabel kepuasan nasabah adalah 84,20% dan sisanya sebesar 15,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijadikan objek dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa pencapaian kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Sama halnya dengan semakin baik kualitas produk akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah serta memiliki sifat dan ciri produk yang khas sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya dan merasa puas dengan produk tersebut, sehingga dengan saling memberikan keuntungan dengan memanfaatkan Pelayanan perbankan Syariah dengan produk tabungan SiAga maka dapat menimbulkan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

# Temuan Penting Penelitian

Dari penelitian ini terdapat temuan bahwa kita dapat mengetahui seberapa puas nasabah bank kb bukopin syari'ah menggunakan produk tabungan iB SiAga.

# Manfaat Penelitian

Memberikan pengetahuan tentang kepuasan nasabah, dan menjadi tolak ukur nasabah menggunakan produk" Perbankan syariah, dan mengukur seberapa puas nasabah menggunakan produk tabungan yang dipilih.

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh Pelayanan Perbankan Syariah dan Produk Tabungan iB SiAga Terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin Syariah diperoleh kesimpulan bahwa variabel Pelayanan Perbankan Syariah berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin Syariah, Variabel Produk Tabungan iB SiAga berpengaruh langsung dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin Syariah dan variabel Pengaruh Pelayanan Perbankan Syariah dan Produk Tabungan iB SiAga berpengaruh secara simultan dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin Syariah.

# Referensi

- [1] F. N. Latifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. Vol. 6, no. No. 1, 2023.
- [2] J. D. Anjelina and M. Masruchin, "Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 9, no. 1, pp. 1430–1437, 2023.
- [3] D. A. Agustina and D. Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsicabang Jenggolo," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. Volume 6 N, pp. 180–185, 2023.
- [4] R. Z. Rahfizah, S. Supaino, and A. Kholil, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan," *Nisbah J. Perbank. Syariah*, vol. 6, no. 1, p. 23, 2020, doi: 10.30997/jn.v6i1.2837.
- [5] R. Sari, M. Saleh, and N. Hasanah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat," *JEKSya J. Ekon. dan Keuang. Syariah*, vol. 02, no. 01, pp. 43–51, 2023.
- [6] R. Zulkarnain, H. Taufik, and A. D. Ramdansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)," *J. Manaj. dan Bisnis*, pp. 1–24, 2020.



# Referensi

- [7] N. I. Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” *An-Nisbah J. Ekon. Syariah*, vol. 3, no. 1, 2016, doi: 10.21274/an.2016.3.1.145-168.
- [8] Yulindawati, I. R. R. Tarigan, and A. Muhammad Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh,” *JIMEBIS –Scientific J. Students Islam. Econ. Bus.*, vol. 3, No. 1, no. 1, p. 5, 2022.
- [9] D. Purwita Sari and A. Achsa, “Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang,” *J. Bisnisan Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 2, no. 3, pp. 15–27, 2021, doi: 10.52005/bisnisan.v2i3.36.
- [10] F. N. Latifah and M. R. Maika, *BUKU AJAR Authors*. 2019.
- [11] Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, “Pemasaran Strategik,” in *Pemasaran Strategik*, Edisi 3., Yogyakarta: Andi, 2017, p. 12.
- [12] D. M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

# Referensi

- [13] F. Napitupulu, "Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa," *Kinerja*, vol. 16, no. 1, pp. 1–9, 2019.
- [14] P. Kotler and G. Amstrong, "Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 / Philip Kotler, Gary Amstrong ; penerjemah: Bob Sabran ; editor: Adi Maulana, Devri Barnadi, Wibi Hardani ," in *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 / Philip Kotler, Gary Amstrong ; penerjemah: Bob Sabran ; editor: Adi Maulana, Devri Barnadi, Wibi Hardani* , Jakarta: Erlangga, 2008, p. 370.
- [15] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.

