

The Effect of Sharia Banking Services and iB SiAga Saving Products on Customer Satisfaction of Bank KB Bukopin Syariah [Pengaruh Pelayanan Perbankan Syariah Dan Produk Tabungan iB SiAga Terhadap Kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin Syariah]

Siti Khumairoh¹⁾, Masruchin²⁾

¹⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi : masruchin@umsida.ac.id

Abstract. Rapid developments and increasingly fierce competition in the banking world have encouraged financial institutions to compete in providing the best service to their customers. The problem is the influence of sharia banking services and savings products which are taken into consideration for customer satisfaction. The aim of this research is to determine the relationship and influence of sharia banking services and iB SiAga savings products on customer satisfaction at Bank KB Bukopin Syariah. The type of research used in the research is quantitative research. The population used in this research were 1000 KB Bukopin Syariah Bank customers who saved at the bank according to interviews with the parties concerned. Meanwhile, the sample for this research was 100 people. The results of the research show that the Sharia Banking Service variable has a direct and significant effect on Bank KB Bukopin Syariah Customer Satisfaction, the iB SiAga Savings Product variable has a direct and significant effect on Bank KB Bukopin Syariah Customer Satisfaction and the Influence of Sharia Banking Services and iB SiAga Savings Product variables have a simultaneous effect and significant to Bank KB Bukopin Syariah Customer Satisfaction.

Keywords - Influence of Service, iB SiAga Savings Products, Customer Satisfaction.

Abstrak. Perkembangan pesat dan persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan telah mendorong institusi keuangan untuk bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Masalahnya pengaruh pelayanan perbankan syariah dan produk tabungan yang menjadi pertimbangan kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh pelayanan perbankan syariah dan produk tabungan iB SiAga terhadap kepuasan nasabah Bank KB Bukopin Syariah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank KB Bukopin Syariah yang menabung di bank tersebut sebanyak 1000 orang sesuai dengan wawancara dari pihak yang bersangkutan. Sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan 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.

Kata Kunci - Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan iB SiAga, Kepuasan Nasabah.

I. 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 [1].

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 [2].

Pelayanan menjadi kunci utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Orientasi pada kebutuhan dan harapan nasabah harus menjadi komitmen utama dalam setiap langkah yang diambil oleh Bank Syariah. Pentingnya pelayanan tidak hanya tercermin dalam kepuasan nasabah yang positif, tetapi juga dalam terciptanya loyalitas. Nasabah yang merasa puas dengan layanan perbankan syariah cenderung akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Selain itu, kepuasan nasabah juga memiliki potensi untuk menciptakan efek domino melalui rekomendasi kepada orang lain mengenai pengalaman positif mereka.

Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruh pelayanan menjadi krusial dalam strategi pertumbuhan perbankan syariah. Di samping pengaruh pelayanan, produk tabungan juga memiliki peran penting dalam menjaga tingkat kepuasan nasabah. Produk tabungan mencakup aspek keawetan, kehandalan, kemudahan penggunaan, dan faktor lainnya yang memengaruhi pengalaman nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, di mana kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi fokus utama, kualitas produk haruslah mencerminkan nilai-nilai etika Islam, kepuasan nasabah juga sangat dipengaruhi oleh produk tabungan atau barang-barang yang diberikan oleh bank [3].

Dalam konteks ini, Bank KB Bukopin Syariah tidak hanya menawarkan pelayanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga berbagai produk inovatif yang mencakup kebutuhan nasabah secara holistik. Salah satu produk yang menonjol adalah Tabungan iB Siaga. Produk ini telah menjadi pilihan populer bagi nasabah yang menginginkan solusi finansial sesuai dengan prinsip syariah. Kemudahan pengelolaan dana dengan tetap mematuhi aturan syariah membuat Tabungan iB Siaga menjadi alternatif menarik bagi mereka yang peduli dengan aspek kehalalan dalam aktivitas finansial mereka. Pentingnya kepuasan nasabah tidak hanya berlaku dalam konteks perbankan konvensional, tetapi juga menjadi aspek penting dalam perbankan syariah.

Penelitian yang dilakukan Raudhatul Zahrah Rahfizah menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah [4]. Penelitian Rafika Sari juga berhasil menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti baik secara parsial maupun secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan terhadap kepuasan nasabah [5]. Penelitian Rizal Zulkarnain menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah [6].

Pentingnya memahami sejauh mana pelayanan perbankan syariah dan produk Tabungan Siaga memengaruhi tingkat kepuasan nasabah menjadi dasar untuk penelitian ini. Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi bahwa faktor-faktor tersebut memiliki potensi besar untuk memengaruhi kepuasan nasabah, namun masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menggali informasi lebih mendalam dan spesifik. Sebelumnya telah menunjukkan bahwa pelayanan perbankan syariah dan produk-produk seperti Tabungan iB Siaga memiliki potensi besar untuk memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Meskipun demikian, ada kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut guna memahami secara mendalam sejauh mana pengaruh pelayanan perbankan syariah dan produk Tabungan iB Siaga terhadap tingkat kepuasan nasabah [7].

II. 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 [8].

Sedangkan sampel data yang diambil menggunakan rumus slovin sebagai berikut

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

$$n = \frac{1.000}{1 + (1.000 \times (0,1)^2)}$$

$$= 90,90 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

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.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer yang diambil secara langsung dilapangan. Instrumen yang digunakan yaitu menggunakan kuisisioner dalam Link Jotform Penyebaran kuisisioner dilakukan mulai tanggal Desember 2023 – Januari 2024 kepada seluruh Nasabah Bank KB Bukopin Syariah. Adapun jumlah kuisisioner yang kembali sebanyak 91 Kuisisioner. Berikut beberapa hasil pengujian pada penelitian ini guna memperoleh hasil penelitian :

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Data variabel dinyatakan valid apabila memiliki nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} dan nilai signifikansi $<0,05$. Dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil r_{tabel} dan nilai signifikansi $>0,05$. r_{tabel} tabel pada penelitian ini dengan sampel 91 responden sebesar 0,2061 dengan menggunakan taraf nyata $\alpha = 0.05$ atau 5%. Adapun hasil uji validitas kuisisioner masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

No.	Pertanyaan	r-Hitung		r-Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	X1.D1.1	0,674	>	0,2061	0,000	Valid
2	X1.D1.1	0,676	>	0,2061	0,000	Valid
3	X1.D1.3	0,707	>	0,2061	0,000	Valid
4	X1.D1.4	0,678	>	0,2061	0,000	Valid
5	X1.D1.5	0,737	>	0,2061	0,000	Valid
6	X1.D2.1	0,722	>	0,2061	0,000	Valid
7	X1.D2.2	0,767	>	0,2061	0,000	Valid
8	X1.D2.3	0,640	>	0,2061	0,000	Valid
9	X1.D2.4	0,683	>	0,2061	0,000	Valid
10	X1.D2.5	0,756	>	0,2061	0,000	Valid
11	X1.D3.1	0,752	>	0,2061	0,000	Valid
12	X1.D3.2	0,778	>	0,2061	0,000	Valid
13	X1.D3.3	0,780	>	0,2061	0,000	Valid
14	X1.D3.4	0,721	>	0,2061	0,000	Valid
15	X1.D3.5	0,696	>	0,2061	0,000	Valid
16	X1.D4.1	0,736	>	0,2061	0,000	Valid
17	X1.D4.2	0,663	>	0,2061	0,000	Valid
18	X1.D4.3	0,774	>	0,2061	0,000	Valid
19	X1.D4.4	0,722	>	0,2061	0,000	Valid
20	X1.D4.5	0,782	>	0,2061	0,000	Valid
21	X1.D5.1	0,757	>	0,2061	0,000	Valid
22	X1.D5.2	0,715	>	0,2061	0,000	Valid
23	X1.D5.3	0,715	>	0,2061	0,000	Valid
24	X1.D5.4	0,726	>	0,2061	0,000	Valid
25	X1.D5.5	0,739	>	0,2061	0,000	Valid

Pada diatas menunjukkan hasil uji validitas kuisisioner untuk variabel Pelayanan (X1). Dari hasil yang didapatkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji validitas setiap item pertanyaan dinyatakan valid dengan r_{hitung} lebih besar r_{tabel} ($r_{\text{hitung}} > 0,2061$) dan nilai signifikansinya $<0,05$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Produk Tabungan (X2)

No.	Pertanyaan	r-Hitung		r-Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	X2.D1.1	0,807	>	0,2061	0,000	Valid
2	X2.D1.2	0,723	>	0,2061	0,000	Valid
3	X2.D1.3	0,782	>	0,2061	0,000	Valid
4	X2.D1.4	0,796	>	0,2061	0,000	Valid
5	X2.D1.5	0,785	>	0,2061	0,000	Valid
6	X2.D2.1	0,801	>	0,2061	0,000	Valid
7	X2.D2.2	0,803	>	0,2061	0,000	Valid

8	X2.D2.3	0,764	>	0,2061	0,000	Valid
9	X2.D2.4	0,725	>	0,2061	0,000	Valid
10	X2.D2.5	0,734	>	0,2061	0,000	Valid
11	X2.D3.1	0,722	>	0,2061	0,000	Valid
12	X2.D3.2	0,746	>	0,2061	0,000	Valid
13	X2.D3.3	0,727	>	0,2061	0,000	Valid
14	X2.D3.4	0,669	>	0,2061	0,000	Valid
15	X2.D3.5	0,752	>	0,2061	0,000	Valid

Pada diatas menunjukkan hasil uji validitas kuisioner untuk variabel Produk tabungan (X2). Dari hasil yang didapatkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji validitas setiap item pertanyaan dinyatakan valid dengan r_{hitung} lebih besar r_{tabel} ($r_{\text{hitung}} > 0,2061$) dan nilai signifikansinya $<0,05$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pertanyaan	r-Hitung		r-Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	Y.D1.1	0,683	>	0,2061	0,000	Valid
2	Y.D1.2	0,716	>	0,2061	0,000	Valid
3	Y.D1.3	0,741	>	0,2061	0,000	Valid
4	Y.D1.4	0,644	>	0,2061	0,000	Valid
5	Y.D1.5	0,774	>	0,2061	0,000	Valid
6	Y.D2.1	0,736	>	0,2061	0,000	Valid
7	Y.D2.2	0,745	>	0,2061	0,000	Valid
8	Y.D2.3	0,748	>	0,2061	0,000	Valid
9	Y.D2.4	0,754	>	0,2061	0,000	Valid
10	Y.D2.5	0,753	>	0,2061	0,000	Valid
11	Y.D3.1	0,731	>	0,2061	0,000	Valid
12	Y.D3.2	0,676	>	0,2061	0,000	Valid
13	Y.D3.3	0,730	>	0,2061	0,000	Valid
14	Y.D3.4	0,736	>	0,2061	0,000	Valid
15	Y.D3.5	0,743	>	0,2061	0,000	Valid

Pada diatas menunjukkan hasil uji validitas kuisioner untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dari hasil yang didapatkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji validitas setiap item pertanyaan dinyatakan valid dengan r_{hitung} lebih besar r_{tabel} ($r_{\text{hitung}} > 0,2061$) dan nilai signifikansinya $<0,05$.

2) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang mana koefisien pada model ini digunakan untuk menentukan reliabilitas variabel di semua dimensi. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat tingkat realibilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60. Berikut tabel hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan:

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* $> 0,60$.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda ialah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variable independent. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh *Servant Leadership* dan Komitmen terhadap Kinerja karyawan.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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 indepeden 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

c. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) ialah statistik inferensial yang digunakan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara rata-rata dua variabel. Dasar pengambilan keputusannya uji t bisa dilihat melalui nilai signifikansinya, apabila nilai sig.<0,05 maka dinyatakan terdapat pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependen dan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel, apabila t-hitung>t-tabel maka dinyatakan adanya pengaruh. Diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

- 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.

2) Uji Simultan (Uji f)

Uji f bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen Dasar pengambilan Keputusan untuk uji f bisa dilihat melalui nilai signifikansinya, apabila nilai sig. < 0,05 maka dinyatakan terdapat pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependen dan membandingkan nilai f-hitung dengan f-tabel, apabila f-hitung > f-tabel maka dinyatakan adanya pengaruh. Berikut hasil pengujian uji f yaitu

Tabel 7. Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4812.313	2	2406.157	234.640	.000 ^b
	Residual	902.412	88	10.255		
	Total	5714.725	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Produk Tabungan, Pelayanan

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 variabel Kepuasan Nasabah pada Bank KB Bukopin Syariah.

3) Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi atau Uji *R square* bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen . Berikut hasil pengujiannya :

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

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

a. Predictors: (Constant), Produk Tabungan, Pelayanan

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.

d. 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.

Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa kepuasan nasabah dapat terbentuk salah satunya dari factor pelayanan yang diberikan Bank KB Bukopin Syariah diantaranya karena Bank KB Bukopin Syariah memiliki bukti fisik berupa Mesin ATM selalu beroperasi 24 jam, penampilan pegawai selalu menarik dan sopan, Tampilan display yang selalu inovatif dan informatif, fasilitas ruangan yang memadai dan area parkir yang cukup luas, tidak

hanya itu Bank KB Bukopin Syariah juga memiliki sifat keadilan dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dipromosikan, pelayanan tepat waktu, jarang terjadi kesalahan, bisa diandalkan dalam menyelesaikan permasalahan nasabah dan pegawainya menerima complain dengan tepat dan cepat. Keunggulan lainnya ialah ketanggapan Bank KB Bukopin Syariah selalu tanggap dalam pemberian informasi mengenai produk dan layanannya, pegawai selalu memberikan bantuan kepada nasabah yang mengalami kesusahan dan semua keuhan nasabah diterima dengan baik, tidak hanya pegawai petugas satpam juga bersedia dalam memberikan bantuan dan solusi yang diberikan selalu cepat dan tanggap. Bank KB Bukopin Syariah juga memberikan sebuah jaminan seperti jaminan rasa aman kepada nasabah, menjamin kerahasiaan transaksi nasabah. Empati yang dimiliki oleh pegawai Bank KB Bukopin Syariah memberikan kepuasan kepada nasabah seperti selalu sopan dan responsive dalam menanggapi permasalahan nasabah dan menjelaskan semua hal mengenai produk-produk yang dimiliki, selalu memberikan informasi apabila terjadi gangguan terhadap aplikasi mobile.

Sehingga dari semua pelayanan yang berkualitas itu membuat nasabah merasakan secara keseluruhan, pelayanan Bank KB Bukopin Syariah memuaskan, membuat nasabah merasakan pelayanan Bank KB Bukopin Syariah memenuhi harapan nasabah, dan membuat nasabah merasakan BSM mempunyai pelayanan dan produk yang ideal dibandingkan pesaing. Dari hasil penemuan diatas maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang dibangun oleh Bank KB Bukopin Syariah bisa membuat nasabah puas, sehingga adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan perbankan Syariah dengan kepuasan Nasabah hal ini didukung oleh penelitian Raudhatul Zahrah Rahfizah menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah [4].

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.

Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa kepuasan nasabah dapat terbentuk salah satunya dari factor produk tabungan SiAga yang diberikan Bank KB Bukopin Syariah diantaranya karena Bank KB Bukopin Syariah memiliki produk tabungan berkualitas dimana fitur yang dimiliki memudahkan nasabah dalam pengelolaan dana tabungannya, tidak hanya mudah fitur yang dimiliki juga sangat mudah difahami, produk tabungan dengan setoran awal yang sangat terjangkau dan cocok untuk semua kalangan serta terdapat aplikasi bisa mobile yang sangat aman untuk digunakan. Keunggulan produk juga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah diantara Tampilan awal (display) produk tabungan SiAga sangat simpel, menarik dan informatif, Produk tabungan SiAga dirancang dengan minim resiko untuk kenyamanan dan kemudahannasabah dalam bertransaksi dan Produk tabungan SiAga dilengkapi dengan kartu ATM, buku rekening, juga kemudahan akses e-banking 24 jam di aplikasi Bisa mobile. Tidak hanya itu estetika produk seperti produk tabungan SiAga sesuai kebutuhan nasabah, keamanan transaksi yang dijamin, mudahnya persyaratan pembuatannya, penyimpanan dan pengolahan data yang mudah diakses nasabah serta Produk tabungan SiAga selalu memberikan layanan yang akurat dengan melampirkan bukti setoran di buku rekening nasabah.

Sehingga dari semua produk tabungan SiAga Bank KB Bukopin Syariah dapat memberikan kepuasan nasabah. Maka hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas produk tabungan SiAga Bank KB Bukopin Syariah akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan merasa puas dengan produk tabungan tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rafika Sari juga berhasil menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti baik secara parsial maupun secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan terhadap kepuasan nasabah [5].

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-hitung > f-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.

VII. SIMPULAN

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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ini menyatakan ucapan terima kasih kepada pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, misalnya laboratorium tempat penelitian. Peran donor atau yang mendukung penelitian disebutkan perannya secara ringkas. **Dosen yang menjadi penulis tidak perlu dicantumkan di sini.**

REFERENSI

- [1] F. N. Latifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promositerhadap 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.
- [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] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.