

# The Influence of Service Quality and Mudharabah Savings Product Quality on the Level of Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Sidoarjo

## [Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo]

Aliefian Hokka Aditama<sup>1)</sup>, Fitri Nur Latifah <sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi : [fitri.latifah@umsida.ac.id](mailto:fitri.latifah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The establishment of more Islamic banks has led to increased competition between them. The problem is the influence of service quality and mudharabah savings product quality which is a consideration for customer satisfaction. This research aims to determine the relationship and influence of service quality and mudharabah savings product quality on the level of customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Sidoarjo. In this research, the type of research used is a quantitative method. The population used in this research is Bank Syariah Indonesia customers in Sidoarjo who save using mudharabah savings as many as 1000 people according to interviews from the parties concerned. The sample used in this research was 100 people. The results of this research prove that the Service Quality variable has a direct and significant effect on the level of partial customer satisfaction with a large effect of 45.3%, the Mudharabah Savings Product Quality variable has a direct and significant effect on the level of partial customer satisfaction with a large effect of 64.6%.*

**Keywords** - Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

**Abstrak.** *Pendirian lebih banyak bank syariah telah menyebabkan persaingan yang semakin ketat di antara mereka. Permasalahannya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan mudharabah yang menjadi pertimbangan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan mudharabah terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo yang menabung menggunakan tabungan mudharabah sebanyak 1000 orang sesuai wawancara dari pihak yang bersangkutan. Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Tingkat kepuasan Nasabah secara parsial dengan besar pengaruh sebesar 45,3%, Variabel Kualitas Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah secara parsial dengan besar pengaruh sebesar 64,6%.*

**Kata Kunci** - Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

## I. PENDAHULUAN

Berkembangnya lembaga keuangan, baik konvensional maupun syariah, menandai perkembangan ekonomi Indonesia. Perkembangan perbankan syariah terjadi meskipun sistem perbankan konvensional sudah berkembang di negara tersebut [1]. Pendirian lebih banyak bank syariah telah menyebabkan persaingan yang semakin ketat di antara mereka. Akibatnya, muncul pertanyaan dasar tentang bagaimana kepuasan pelanggan bank syariah dapat dicapai, apa yang paling mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan bagaimana persepsi pelanggan tentang kepuasan di antara bank syariah yang saat ini berkembang. Nasabah merasa ada perubahan yang signifikan, sehingga mereka secara emosional memilih suatu bank syariah. Mereka juga dapat menganggap bahwa layanan bank syariah tidak berbeda satu sama lain [2].

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjembatani kelebihan dan kekurangan perusahaan. Bank menjalankan dua fungsi: menyalurkan dana dan menghimpun dana. Penyaluran dana dapat dilakukan dalam bentuk pinjaman dan pinjaman, namun dapat juga dilakukan dengan menghimpun dana dalam bentuk tabungan. Masyarakat lebih memilih menyimpan uangnya di tabungan karena bank adalah tempat yang dapat diandalkan untuk menyimpan uang [3].

Bank Syariah Indonesia harus menerapkan kualitas pelayanan dan strategi promosi yang mendorong produknya untuk tetap bersaing, sehingga pelanggan dapat mengetahui produk dan keunggulan perusahaan.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan dan peningkatan hubungan mereka dengan bank. Pada saat ini, lembaga keuangan syariah mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan sangat cepat, yang merupakan fakta yang sudah lama diketahui [4].

Kualitas layanan adalah setiap langkah yang diambil oleh Bank Syariah harus berfokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pentingnya layanan bukan hanya digambarkan pada kepuasan nasabah yang baik saja tetapi juga pada penentuan komitmen. Orang-orang yang merasa senang dengan pelayanan yang didapat pada perbankan syariah akan lebih rentan menggunakannya secara berulang. Selain itu, kepuasan pelanggan juga mungkin memiliki efek domino dengan menyarankan orang lain tentang pengalaman positif mereka. [5].

Kualitas produk mengacu pada karakteristik suatu produk atau layanan yang memungkinkannya memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas produk juga mengacu pada nilai keunggulan produk dalam hal kesesuaiannya dengan keinginan dan preferensi pengguna. Perusahaan yang mampu memberikan produk berkualitas memberikan pengalaman pelanggan yang positif yang menentukan apakah produk tersebut memenuhi harapan pelanggan. Tujuan kami adalah mempengaruhi keputusan pelanggan mengenai penggunaan produk dengan menyediakan produk berkualitas. Produk yang berkualitas tinggi memudahkan pelanggan untuk aktif menggunakan produk tersebut. Kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi nasabah dengan karakteristik kebutuhan keuangan yang berbeda-beda menunjukkan kualitas produk pada lembaga keuangan syariah. [6].

Kepuasan pelanggan merupakan hasil emosi dan harapan pelanggan sebelum membeli suatu produk atau jasa. Dengan kata lain, pelanggan menerima layanan yang mereka harapkan. Kepuasan nasabah harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh semua perusahaan, karena tingkat kepuasan nasabah ditentukan oleh harapan dan kenyataan tersebut dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan laba bank dan kepuasan nasabah. Bandingkan harapan pelanggan dengan apa yang mereka terima untuk menilai kepuasan. Pelanggan akan merasa puas jika hasilnya melebihi ekspektasinya, namun tentunya akan merasa tidak puas jika hasilnya jauh dari ekspektasinya. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan jumlah pelanggan. [7].

Perusahaan yang mempunyai kepedulian tinggi cenderung memberikan pengalaman yang baik untuk nasabahnya, karena hal ini dapat membangun tingkat puasanya nasabah. Potensi untuk menyediakan layanan yang cepat dan baik, benar-benar berarti karena ketika gagal ketika memberikan respon dapat menimbulkan pandangan yang tidak baik pada keunggulan jasa yang disediakan. aspek ketanggapan mencakup rasa tanggap pegawai dalam melayani konsumen dan yang tepat waktu dan juga respon. [8].

## II. METODE

Karena subjek penelitian ini dapat diukur dan bersifat rasional, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif berbasis pada positivisme dan digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel yang spesifik. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisisnya secara kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menilai hipotesis yang sudah ditentukan. Pendekatan secara kuantitatif ditujukan untuk mengukur teori, menciptakan kenyataan, memberikan petunjuk mengenai keterkaitan antara variabel satu dengan variabel lainnya, dan memberikan penjelasan berupa data. Dalam studi kuantitatif, keterkaitan antara variabel dan objek penelitian dianggap lebih bersifat sebab-akibat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan variabel independen dan dependen, dan kemudian menghitung besarnya dampak dari variabel independen pada variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kualitas Produk) terhadap Y (Kepuasan Nasabah). Alasan memilih jenis studi ini adalah peneliti ingin melihat besarnya dampak dari harapan nasabah pada rasa puas yang dimiliki nasabah. [9].

Yang dapat peneliti pelajari dari sampel tersebut, hasil akhirnya akan dapat digunakan sebagai populasi penelitian. karena itu sampel yang didapatkan dari kondisi objek diharuskan mewakili dengan sesuai (*representative*). Penelitian ini menggunakan teknik yang untuk mengambil sampel dengan menggunakan teknik *random sampling*. Random sampling yang merupakan metode sampling yang dapat menyatakan peluang yang sama pada bagian kondisi untuk ditentukan menjadi bagian sampel. Dengan itu, penetapan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin seperti dibawah ini.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{100}{1 + (1.000 \times (0,1)^2)}$$

$$n = 90,90$$

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara teknik sampling insidental dan ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 100 orang. Penelitian ini menggunakan variabel independen pengaruh kualitas pelayanan (X1), kualitas produk tabungan Mudharabah (X2). Juga variabel dependen dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (Y).

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.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu memakai informasi primer yang didapatkan secara langsung di tempat penelitian. Instrumen yang pakai yaitu menggunakan kuisisioner dalam Link Jotform Penyebaran kuisisioner dilakukan mulai tanggal 20 Oktober 2024–24 Oktober 2024 kepada seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia. Jumlah kuisisioner yang didapat sejumlah 100 Kuisisioner. Dibawah ini adalah beberapa hasil pengujian yang dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian:

#### a. Uji Instrumen Penelitian

##### 1.) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Dengan kata lain, uji validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.

Data variabel dinyatakan valid jika mempunyai nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dikatakan tidak valid apabila  $r$  hitung lebih kecil  $r$  tabel dan nilai signifikansi lebih dari 0,05.  $r$  tabel pada tabel yang dicantumkan dalam riset yang dilakukan oleh peneliti dengan jumlah sampel  $n$ : 100 senilai 0,1966 dengan memakai nilai signifikansi  $\alpha = 0.05$

Teknik yang digunakan adalah dengan melakukan korelasi antar point pernyataan dengan keseluruhan variabel. Teknik ini membandingkan nilai  $r$  tabel. Nilai tersebut dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji sisi jumlah data ( $n$ ) =100, dimana  $df = n-2$  sehingga  $df = 98$  maka  $r$  tabel 0,1966

Dalam penelitian ini hasil uji validitas dan realibilitas menggunakan program SPSS. Hasil yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,494	0,1966	0,000	Valid
2	0,519	0,1966	0,000	Valid
3	0,421	0,1966	0,000	Valid
4	0,484	0,1966	0,000	Valid
5	0,497	0,1966	0,000	Valid
6	0,533	0,1966	0,000	Valid
7	0,581	0,1966	0,000	Valid
8	0,441	0,1966	0,000	Valid
9	0,522	0,1966	0,000	Valid
10	0,481	0,1966	0,000	Valid
11	0,532	0,1966	0,000	Valid
12	0,564	0,1966	0,000	Valid
13	0,433	0,1966	0,000	Valid
14	0,535	0,1966	0,000	Valid
15	0,514	0,1966	0,000	Valid
16	0,567	0,1966	0,000	Valid
17	0,570	0,1966	0,000	Valid
18	0,475	0,1966	0,000	Valid
19	0,556	0,1966	0,000	Valid
20	0,500	0,1966	0,000	Valid
21	0,431	0,1966	0,000	Valid
22	0,545	0,1966	0,000	Valid
23	0,437	0,1966	0,000	Valid
24	0,568	0,1966	0,000	Valid
25	0,532	0,1966	0,000	Valid

Pada tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas kuisisioner dari variabel Kualitas Pelayanan (X1). Dari hasil uji validitas yang didapatkan pada tabel 1 dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung > 0,1966) dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)

No.	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,494	0,1966	0,000	Valid
2	0,519	0,1966	0,000	Valid
3	0,421	0,1966	0,000	Valid
4	0,484	0,1966	0,000	Valid
5	0,497	0,1966	0,000	Valid
6	0,533	0,1966	0,000	Valid
7	0,581	0,1966	0,000	Valid
8	0,441	0,1966	0,000	Valid
9	0,522	0,1966	0,000	Valid
10	0,481	0,1966	0,000	Valid
11	0,532	0,1966	0,000	Valid
12	0,564	0,1966	0,000	Valid
13	0,433	0,1966	0,000	Valid
14	0,535	0,1966	0,000	Valid
15	0,514	0,1966	0,000	Valid
16	0,567	0,1966	0,000	Valid
17	0,570	0,1966	0,000	Valid
18	0,475	0,1966	0,000	Valid
19	0,556	0,1966	0,000	Valid
20	0,500	0,1966	0,000	Valid
21	0,431	0,1966	0,000	Valid
22	0,545	0,1966	0,000	Valid
23	0,437	0,1966	0,000	Valid
24	0,568	0,1966	0,000	Valid
25	0,532	0,1966	0,000	Valid

Pada tabel 2 menunjukkan hasil dari uji validitas kuisioner pada variabel Kualitas Produk (X2). Dari hasil uji validitas yang didapatkan pada tabel 2 dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > 0,1966$ ) dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

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

No.	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	0,500	0,1966	0,000	Valid
2	0,495	0,1966	0,000	Valid
3	0,541	0,1966	0,000	Valid
4	0,559	0,1966	0,000	Valid
5	0,537	0,1966	0,000	Valid
6	0,317	0,1966	0,000	Valid
7	0,531	0,1966	0,000	Valid
8	0,497	0,1966	0,000	Valid
9	0,642	0,1966	0,000	Valid
10	0,530	0,1966	0,000	Valid
11	0,435	0,1966	0,000	Valid
12	0,513	0,1966	0,000	Valid
13	0,550	0,1966	0,000	Valid
14	0,539	0,1966	0,000	Valid
15	0,556	0,1966	0,000	Valid
16	0,428	0,1966	0,000	Valid
17	0,409	0,1966	0,000	Valid
18	0,481	0,1966	0,000	Valid
19	0,531	0,1966	0,000	Valid
20	0,510	0,1966	0,000	Valid
21	0,469	0,1966	0,000	Valid
22	0,541	0,1966	0,000	Valid
23	0,439	0,1966	0,000	Valid
24	0,513	0,1966	0,000	Valid
25	0,569	0,1966	0,000	Valid

26	0,442	0,1966	0,000	Valid
27	0,491	0,1966	0,000	Valid
28	0,456	0,1966	0,000	Valid
29	0,416	0,1966	0,000	Valid
30	0,466	0,1966	0,000	Valid

Pada tabel 3 menunjukkan hasil dari uji validitas kuisioner pada variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dari hasil uji validitas yang didapatkan pada tabel 3 dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > 0,1966$ ) dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

## 2.) Uji Reliabilitas

Pada riset ini, uji reliabilitas dilaksanakan dengan menerapkan *Cronbach's Alpha*, dimana koefisien dalam model ini dijadikan acuan guna menetapkan reliabilitas variabel dalam setiap aspek. Suatu instrumen penelitian menandakan mempunyai tingkat realibilitas layak jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60. Dibawah ini adalah tabel kesimpulan dari hasil uji reliabilitas yang sudah dilaksanakan:

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,856	Reliabel
Kualitas Produk Tabungan (X2)	0,880	Reliabel
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0,894	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, menyatakan hasil uji reliabilitas dari ketiga variabel (kualitas pelayanan, kualitas produk tabungan dan tingkat kepuasan nasabah) pada penelitian ini dikatakan reliabel. Secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel sebab sudah sesuai ketentuan yakni nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

### b. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah model regresi yang mencakup lebih dari satu variable independent. Analisis regresi linier berganda dalam riset ini tujuan untuk menentukan dampak *Servant Leadership* dan perjanjian pada performa pegawai.

**Tabel 5.** Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,700	6,072		1,927	,057
	Kualitas Pelayanan	,453	,099	,365	4,587	,000
	Kualitas Produk Tabungan	,646	,090	,573	7,210	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

Dari hasil tabel 5 diatas dapat dilihat model persamaan regresinya seperti dibawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 11,700 + 0,453 + 0,646$$

Menurut kesamaannya tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- 1.) Nilai a adalah 11,700 adalah keadaan variabel Tingkat Kepuasan Nasabah tidak terpengaruh dengan variabel yang lain yakni variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Tabungan, apabila variabel independen tidak dicantumkan sehingga tidak ada yang berubah dari variabel dependen.
- 2.) b1 dalam variabel Pelayanan (X1) adalah 0,453 menyatakan yakni variabel X1 berhubungan secara positif pada performa pegawai.
- 3.) b2 dalam variabel Produk tabungan (X2) adalah 0,646 yang artinya mempunyai hubungan positif. Maka dapat diambil hasil yaitu variabel Produk tabungan berhubungan secara positif dengan Kepuasan Nasabah

### c. Uji Hipotesis

#### 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) adalah statistik inferensial yang dilakukan untuk menetapkan adakah yang berbeda diantara rerata dari kedua variabel yang signifikan secara statistik. Yang menjadi dasar penentuan akhir uji t dilihat dari hasil nilai yang signifikan, apabila nilai sig.  $< 0,05$  berarti dikatakan variabel independent memengaruhi variabel dependen

dan menentukan perbandingan nilai t-hitung menggunakan t-tabel, jika t-hitung > t-tabel berarti dikatakan terdapat dampak yang mempengaruhi. Berikut hasil yang di dapatkan dari pengujian tersebut:

**Tabel 6.** Hasil Uji t  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,700	6,072		1,927	,057
Kualitas Pelayanan	,453	,099	,365	4,587	,000
Kualitas Produk Tabungan	,646	,090	,573	7,210	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

- Dari menganalisis variabel Kualitas Pelayanan, didapatkan nilai t-hitung (4,587) > t-tabel (1,660) dan untuk nilai sig. (0,000) < 0,05. berarti dapat ditarik hasilnya dinyatakan adanya dampak yang mempengaruhi secara signifikan antara Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo.
- Dari analisis variabel Kualitas Produk Tabungan, diperoleh nilai t-hitung (7,210) < t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Maka dapat ditarik hasilnya dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan Kualitas Produk tabungan pada Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo.

## 2) Uji Simultan (Uji f)

Uji f digunakan agar mendapatkan hasil benarkah variabel independen secara bersamaan (stimultan) berpengaruh pada variabel dependen. Yang menjadi landasan diambilnya penilaian mengenai uji f yaitu melihat dari nilai signifikansinya, jika nilai sig. < 0,05 berarti dapat dikatakan variabel independent mempengaruhi variabel dependen dan juga dibandingkan nilai f-hitung dan f-tabel, apabila f-hitung > f-tabel berarti dikatakan berpengaruh. Hasil dari pengujian uji f seperti dibawah ini:

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7163,917	2	3581,959	204,062	,000 <sup>b</sup>
Residual	1702,673	97	17,553		
Total	8866,590	99			

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

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

Dari tabel tersebut didapatkan nilai f-hitung sebesar 204,062 dengan f-hitung > f-tabel (204,062 > 3,087) dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Sehingga hasilnya menyatakan Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan secara simultan mempengaruhi variabel Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Wilayah Sidoarjo.

## 3) Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi atau Uji *R square* ditujukan untuk menentukan tingkat kesanggupan model untuk menyatakan beberapa jenis variabel dependen dengan hasil dibawah ini:

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,899 <sup>a</sup>	,808	,804	4,18967

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

Dari tabel tersebut dinyatakan uji koefisien determinasi berganda atau R square menghasilkan nilai 0,808 atau 80,8%. maka dapat dijabarkan variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan mencerminkan variabel Tingkat Kepuasan Nasabah senilai 80,8% pada riset ini dan sisanya sebesar 19,2% menjelaskan tentang variabel lain yang tidak menjadi tema pada riset yang dilakukan.

#### d. Pembahasan

##### 1.) Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

analisis hipotesis yang dilakukan dengan menerapkan uji t menghasilkan nilai variabel kualitas pelayanan dan didapatkan nilai t-hitung (4,587) > t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Dilain itu hasil regresi berganda diperoleh koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan yaitu  $b = 0,453$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan perbankan syariah pada Tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo. Hal ini dapat diartikan jika terdapat kenaikan nilai variabel kualitas pelayanan dengan nilai 1 poin maka terjadi kenaikan nilai tingkat kepuasan nasabah akan meningkat senilai 0,453.

berdasarkan capaian riset yang dilaksanakan, menunjukkan yakni tingkat kepuasan nasabah bisa terwujud berapapun disebabkan oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia. Diantaranya:

- a.) Dalam aspek Bukti Fisik, Bank Syariah Indonesia memiliki mesin ATM terus beroperasi 24 jam, pegawai Bank Syariah Indonesia selalu berpenampilan menarik dan sopan, Tampilan awal (display) Bank Syariah Indonesia mendapatkan perhatian dan krgunaan, Fasilitas ruang antrian yang diberikan nyaman, bersih dan rapi, dan Area Parkir Bank Syariah Indonesia luas dan memadai untuk nasabah.
- b.) Dalam aspek Keandalan, Bank Syariah Indonesia memiliki pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan apa yang ditawarkan, karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan lebih cepat dalam waktu, Pegawai Bank Syariah Indonesia dapat dikatakan kurang dalam melakukan kesalahan pelayanan nasabah, Pegawai Bank Syariah Indonesia menjadi andalan nasabah dalam mengatasi masalah yang dihadapi, Pegawai Bank Syariah Indonesia dapat menangani dan menyelesaikan masalah/komplain nasabah sesuai waktu yang di berikan.
- c.) Dalam aspek Ketanggapan, Bank Syariah Indonesia mewajibkan pegawainya dapat menyampaikan informasi dengan menyeluruh dan tepat tentang produk dan layanan yang dimiliki, Customer Service/Teller Bank Syariah Indonesia akan terus sigap mengatasi kesulitan/masalah yang dihadapi nasabah, Pegawai Bank Syariah Indonesia responsif dalam menangani masalah yang dikeluhkan nasabah, satpam yang bertugas siap bersedia menawarkan bantuan pada nasabah tanpa diminta, Pegawai Bank Syariah Indonesia responsif dan cepat mengatasi masalah yang dialami nasabah.
- d.) Dalam aspek Jaminan, Bank Syariah Indonesia memberikan rasa aman dan percaya pada saat nasabah menyampaikan keluhan/masalah, Bank Syariah Indonesia memberikan jaminan untuk kerahasiaan data/transaksi nasabah, Bank Syariah Indonesia sanggup menyampaikan informasi dengan lengkap pada nasabah secara sopan dan santun, Bank Syariah Indonesia memberikan kenyamanan untuk nasabah ketika mengambil uang tunai menggunakan mesin ATM, dan Bank Syariah Indonesia menyediakan kenyamanan untuk nasabah ketika bertransaksi.
- e.) Dalam aspek Empati, Bank Syariah Indonesia Selalu menjelaskan dengan cara yang sopan dan merespon dengan baik ketika nasabah mengajukan keluhan terkait produk Bank Syariah Indonesia, pada pelayanannya, pegawai Bank Syariah Indonesia tidak lupa bersikap ramah, sopan, dan selalu menyebutkan nama nasabah, Bank Syariah Indonesia selalu menyampaikan informasi bila terdapat kendala pada mesin ATM/Aplikasi Mobile, karyawan Bank Syariah Indonesia selalu berupaya mengatasi dan memberikan solusi yang terbaik pada masalah yang dihadapi nasabah, menyampaikan informasi jelas dengan baik dan sopan saat merespon yang dikeluhkan nasabah mengenai dengan produk Bank Syariah Indonesia.

##### 2.) Kualitas Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Analisis hipotesis yang dilakukan dengan menerapkan uji t menghasilkan nilai variabel kualitas produk tabungan dengan memperoleh nilai t-hitung (7,210) > t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) > 0,05. Dilain itu regresi berganda menghasilkan koefisien regresi variabel Pelayanan yaitu  $b = 0,646$ , hingga dapat ditarik kesimpulan yakni kualitas produk tabungan mudharabah terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo. Hal ini diartikan jika terdapat kenaikan nilai variabel Produk tabungan senilai 1 poin berarti akan terjadi kenaikan nilai kepuasan nasabah senilai 0,646.

##### 3.) Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah dan Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hipotesis analisa yang dilakukan dengan menerapkan uji f menghasilkan nilai Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan yang dimana f-hitung > f-tabel (204,062 > 3,087) dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Hingga dapat ditarik kesimpulan yakni kualitas layanan perbankan syariah dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah secara bersamaan terdapat pengaruh atau bersamaan pada Variabel Tingkat kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia

wilayah Sidoarjo. Hasil analisis uji koefisien determinasi menerangkan kemampuan Variabel Kualitas Pelayanan perbankan Syariah dan Produk Tabungan Mudharabah dalam menjelaskan variabel tingkat kepuasan nasabah adalah 80,8% dan sisanya yaitu 19,2% yang dijabakan dengan variabel selain variabel tersebut yang tidak menjadi tema dalam riset ini. Dari hasil tersebut dapat menjelaskan jika riset ini relevan dengan teori yang menyampaikan jika kesuksesan dalam tingkat kepuasan nasabah dapat diwujudkan melalui pengembangan kualitas pelayanan dengan melakukan berbagai pendekatan. Hal ini berarti juga jika semakin baik kualitas produknya maka peningkatan kepuasan nasabah akan mengikutinya serta memiliki sifat dan ciri produk yang khas sehingga dapat melengkapi keinginan dan kebutuhan nasabah dan puas dengan produk yang diambil, oleh karena itu, dengan saling memberikan keuntungan melalui pemanfaatan Pelayanan Perbankan Syariah dengan produk tabungan mudharabah maka dapat mewujudkan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

#### IV. SIMPULAN

Kajian Sidoarjo mengenai pengaruh kualitas layanan perbankan syariah dan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan perbankan syariah mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan bank syariah dan produk tabungan mudharabah mempunyai dampak langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Indonesia, sekaligus pengaruh variabel kualitas pelayanan perbankan syariah dan kualitas tabungan mudharabah. produk mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Indonesia, berdampak besar terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden masyarakat Sidoarjo yang telah membantu mengisi kuesioner yang peneliti sebar. Terima kasih kepada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan. Terima kasih kepada dosen pembimbing dan jurnal Tabbaru yang telah membantu mempercepat penyelesaian skripsi ini.

#### REFERENSI

- [1] R. S. K. Riza Mega Iryani, "Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah, Religiusitas, Lingkungan Sosial, Dan Uang Saku Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng)," *J. Magisma*, vol. X, no. 2, pp. 191–202, 2022.
- [2] Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta," *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 6, no. September, pp. 151–162, 2016, doi: 10.15408/ess.v6i2.3570.
- [3] R. A. A. Siti Raihana, "Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Lokasi, Dan Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menabung di Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya)," *Glob. J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 2, no. 2, pp. 110–123, 2019.
- [4] Rasyid Abi Sandi & Fitri Nur Latifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Jenggolo," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. 6, no. 1, pp. 358–370, 2023.
- [5] D. A. Agustina and D. Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. 6, pp. 179–191, 2023.
- [6] N. J. Umarul Faruq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong," *J. Sharia Manag. Bus.*, vol. 3, no. 1, pp. 22–34, 2023.
- [7] Y. F. Suhayati, A. N. Maulina, and W. H. Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah," *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 4, no. 6, pp. 1681–1695, 2022, doi: 10.47467/alkharaj.v4i6.1054.
- [8] Maika M. Maika, *Buku Ajar Ekonomi Islam*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2017.
- [9] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.