

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Oleh:

Aliefian Hokka Aditama,

Fitri Nur Latifah

Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2025



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 (Riza Mega Iryani, 2022). 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 (Putri Dwi Cahyani, 2016).

Bank adalah institusi keuangan yang berfungsi sebagai penghubung antara kelebihan dan kekurangan unit. Bank melakukan dua tugas: menyalurkan dana dan mengumpulkan dana. Penyaluran dana dapat berupa pembiayaan dan pekreditan, serta pengumpulan dana dalam bentuk tabungan. Masyarakat lebih suka menyimpan uang di tabungan karena fakta bahwa bank adalah tempat yang dapat dipercaya untuk menyimpan uang mereka (Siti Raihana, 2019).

Bank Syariah Indonesia harus menerapkan kualitas pelayanan dan strategi promosi yang mendorong produknya untuk tetap bersaing, sehingga pelanggan dapat mengetahui produk dan keunggulan perusahaan. 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 (Rasyid Abi Sandi & Fitri Nur Latifah, 2023).

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah Kualitas Pelayanan perbankan syariah berpengaruh di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo?
2. Apakah Kualitas Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo?
3. Apakah kombinasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo?

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 X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Kualitas Produk Tabungan) terhadap Y (Kepuasan Nasabah). Alasan memilih jenis studi ini adalah peneliti ingin melihat besarnya dampak dari harapan nasabah pada rasa puas yang dimiliki nasabah (Sugiyono, 2011).

Menurut variabel penelitian, peneliti menentukan objek observasi penelitian, memperoleh informasi tentang objek tersebut, dan menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini terdapat variabel terikat yang dipengaruhi atau merupakan akibat dari variabel bebas tersebut. Variabel terikat atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen dan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau terjadinya variabel terikat (variabel terikat). Pada studi ini, variabel independen adalah dampak layanan (X_1) dan produk tabungan (X_2). Pada studi ini ada beberapa variabel yang dikaji mencakup variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini variabel independen adalah dampak kualitas layanan (X_1) kualitas produk tabungan (X_2) dan variabel dependen atau variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y). Definisi operasional dari variabel-variabel yang dipakai pada studi ini (Abdullah, 2015)

Hasil

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
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

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.

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.

Temuan Penting Penelitian

Dari penelitian ini terdapat temuan bahwa kita dapat mengetahui seberapa puas nasabah bank Syari'ah Indonesia menggunakan produk Tabungan Mudharabah.

Manfaat Penelitian

Memberikan pengetahuan tentang kepuasan nasabah, dan menjadi tolak ukur nasabah menggunakan produk-produk perbankan syariah, dan mengukur seberapa puas nasabah menggunakan produk Tabungan yang dipilih

Riset yang dilaksanakan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah dan Produk Tabungan Mudharabah pada Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan Perbankan Syariah memberikan pengaruh secara langsung dan signifikan pada Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Variabel Kualitas Produk Tabungan Mudharabah memberikan pengaruh secara langsung dan signifikan pada Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia dan variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah dan Kualitas Produk Tabungan Mudharabah memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Sidoarjo.

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] 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] I. K. Andrianto, T. Sudarwanto, P. Haryanti, F. Ekonomi, and U. N. Surabaya, "Performance, Reliability, And Trust," vol. 3, pp. 91–99, 2022.

Referensi

- [11] R. Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan," *Relev. J. Manag. Bus.*, vol. 2, no. 1, pp. 177–188, 2019, doi: 10.22515/relevance.v2i1.1609.
- [12] Ismail, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PRENADA Media Group, 2018.
- [13] W. Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," *J. Kaji. Ekon. Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 51–66, 2017.
- [14] D. R. Abdul Haris Romdhoni, "Pengaruh Pengetahuan , Kualitas Pelayanan , Produk , dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 4, no. 02, pp. 136–147, 2018, doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307> 1.
- [15] Fitri Nur Latifah & M. Ruslianor Maika, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2019.
- [16] A. W. S. Citra Ermawati, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Kendal Boja," *J. Ilm. Bid. Ilmu Ekon.*, vol. 19, no. 3, pp. 211–219, 2021.
- [17] Fadhilatul Hasanah, "Pengaruh tingkat religiusitas, pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa universitas muhammadiyah Palembang pada bank syariah," *J. Akunt. dan Bisnis*, vol. 05, pp. 485–495, 2019, doi: <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>.
- [18] M. M. Nur'aeni, Susi Susanti, "Pengaruh Fitur , Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek Effect of features , product quality , and profit-sharing on customer loyalty of mudaraba savings at," *Indones. J. Econ. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, 2021, doi: <https://doi.org/10.35313/ijem.v2i1.3586>.

Referensi

- [19] Rosnaini Daga, "Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabunganku terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank sulselbar kantor cabang belopa," *AkMen J. Ilm.*, vol. 16, pp. 110–121, 2019
- [20] A. K. Raudhatul Zahrah Rahfizah, Supaino, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Bni Syariah Kantor Cabang Medan," *J. Nisbah*, vol. 6, pp. 23–29, 2020, doi: <https://doi.org/10.30997/jn.v6i1.2837>.
- [21] E. Febriansyah, F. Fratnesi, and I. Pratiwi, "Analisis Karakteristik Kualitas Produk Perbankan Syariah Dalam Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Bni Syariah," *EKOMBIS Rev. J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 15–28, 2021, doi: [10.37676/ekombis.v9i1.1098](https://doi.org/10.37676/ekombis.v9i1.1098).
- [22] R. W. Muhamad Nafik Hadi Ryandono, *Manajemen Bank Islam*. Yogyakarta: UAD Press, 2018.
- [23] S. Nasfi, Rahmad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *J. Econ. Stud.*, vol. 4, no. 1, pp. 19–39, 2020.
- [24] D. M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [25] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [26] M. Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.

