

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah

Ervinia Puspitasari^a, Mahyuni^{b*}

^{ab}Prodi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, Politeknik Negeri Banjarmasin
Indonesia

*Corresponding Author: mahyuni@akuntansipoliban.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to determine the influence of service quality, product quality, and the profit-sharing system on customer satisfaction of mudharabah savings at PT Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. This research employs a quantitative method with a systematic investigative approach. Both primary and secondary data were used, with data collected through a questionnaire instrument. The collected data were then processed using SPSS. The results of the study indicate that, partially, service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction, whereas the profit-sharing system does not have a partial effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality, product quality, and the profit-sharing system have a significant influence on the satisfaction of mudharabah savings customers at Bank Syariah Indonesia KC Tanjung.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Profit Sharing System, Service Quality

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan skema investigasi sistematis. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sistem bagi hasil tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah BSI KC Tanjung.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Sistem Bagi Hasil

@IJAAF 2025 published by Politeknik Negeri Banjarmasin. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Dewasa ini perkembangan ekonomi syariah mengalami peningkatan dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Perkembangan ini ditandai dengan semakin banyaknya produk pelayanan yang disediakan oleh bank syariah untuk ditawarkan kepada nasabahnya. Selain itu perkembangan perbankan syariah juga didorong oleh beberapa faktor, seperti meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan berbasis syariah, serta semakin kondusifnya regulasi yang mengatur perbankan syariah.

Bank Syariah perlu melakukan peningkatan dalam kualitas layanannya agar dapat bersaing dan menciptakan citra yang baik di mata nasabahnya, yaitu meliputi keramahan, kecepatan, dan ketepatan dalam melayani dan menyelesaikan permasalahan transaksi nasabah. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, yang artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang didapatkan oleh nasabah buruk, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan nasabah terhadap bank (Hasanah, 2019).

Kualitas produk juga merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan nasabah. Produk yang memiliki tingkat kesesuaian dengan kebutuhan dan harapan nasabah menandakan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang tinggi. Produk yang memiliki kualitas tinggi akan memberikan manfaat yang maksimal dan meningkatkan kepuasan nasabah (Daulay, 2014; Wulandari, 2019).

Kesesuaian terhadap kebutuhan dan harapan nasabah dapat dilihat dari sistem bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah tersebut, bank dikatakan berhasil dalam menerapkan sistem bagi hasil jika nasabah telah sepenuhnya menerima pembagian dari sistem bagi hasil tersebut merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Sistem bagi hasil merupakan salah satu pilar utama dalam perbankan syariah yang membedakan dari bank konvensional (Alfina, 2021). Sistem ini memiliki banyak manfaat, seperti sesuai dengan prinsip syariah, menciptakan keadilan dan keseimbangan, meningkatkan partisipasi masyarakat, mendorong kinerja bank, dan meningkatkan transparansi. Sistem bagi hasil juga merupakan salah satu faktor pendorong pertumbuhan perbankan syariah di seluruh dunia (Andrianto & Firmansyah, 2019).

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bank syariah. Kepuasan nasabah yang tinggi kepada perusahaan menandakan bahwa telah tercapainya tujuan perusahaan dalam

pemenuhan kebutuhan nasabah sehingga nasabah dapat menerima produk atau jasa dengan baik. Nasabah yang merasa puas akan cenderung terus menggunakan produk dan jasa bank, serta nasabah dapat merekomendasikan produk atau perusahaan tersebut kepada orang lain, hasil ini akan meningkatkan loyalitas nasabah (Kamila, 2017). Kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat yang baik untuk perusahaan, seperti mencegah perpindahan nasabah kepada bank lain, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap perusahaan, mengurangi biaya iklan dan biaya operasional lainnya, yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah (Rupita, 2023).

Kepuasan nasabah sangat penting untuk diukur, agar perusahaan dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Pengetahuan mengenai persepsi nasabah akan membantu bank syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah menjadi puas. Penelitian yang dilakukan oleh Mustofa dan Siyanto (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Umum Syariah di Surakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sufiati (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Selain itu juga diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

2. Metode Penelitian

Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Rumus ini digunakan untuk mencari jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden, untuk memudahkan penelitian dikenakan menjadi 100 responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data yang bersifat sekunder dan primer. Data sekunder didapatkan dari proses *library research*, yaitu dengan mempelajari dan memahami data yang didapatkan dari jurnal, buku, artikel atau karya ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Sedangkan, data primer merupakan data yang dihasilkan dari pendapat nasabah melalui kuesioner.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) yang disebar pada saat nasabah sedang berkunjung ke BSI KC Tanjung khususnya nasabah Tabungan Mudharabah. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan yang dijawab oleh responden/nasabah yang terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, sistem bagi hasil, dan tingkat kepuasan nasabah.

Untuk mengukur pendapat responden penelitian ini menggunakan metode skala likert. Skala ini digunakan agar mempermudah peneliti untuk mengukur pendapat atau persepsi nasabah yang cukup bervariasi. Peneliti juga melakukan wawancara secara langsung kepada nasabah mengenai jawaban yang telah dimasukkan ke dalam kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda yang diolah menggunakan software SPSS.

3. Hasil Penelitian

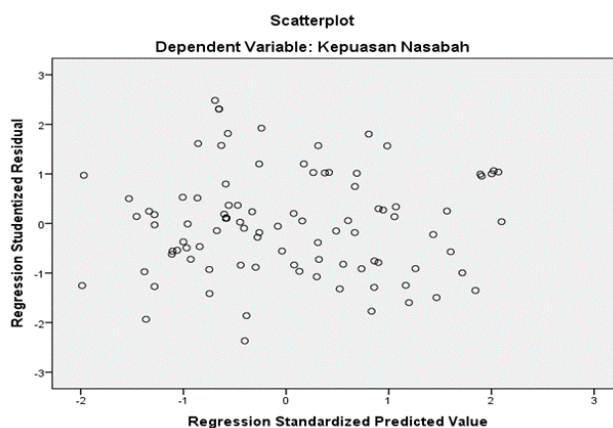
Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan taraf signifikan sebesar 5% dan jumlah try out responden sebanyak 100 orang dimana $df = n-2 = 100-2 = 98$, maka angka kritis r tabel (kritis kolerasi product moment) yang didapat adalah sebesar 0,196. Jika koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut adalah valid. Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan dengan nilai koefisien korelasi lebih besar dari pada nilai kritis korelasi product moment yaitu 0,196. Sedangkan untuk hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,956, kualitas produk sebesar 0,870, bagi hasil sebesar 0,863 dan kepuasan nasabah sebesar 0,908. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pertanyaan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik perlu dilakukan untuk mengetahui bahwa model regresi terbebas yang digunakan dalam penelitian terbebas dari penyimpangan asumsi klasik. Model penelitian ini sudah memenuhi syarat uji asumsi klasiknya. Hasil dari uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), diperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikan (0,05), yaitu $0,65 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi

tersebut memenuhi asumsi normalitas. Kemudian, hasil uji multikolieritas yang diperoleh, semua nilai VIF yang dihasilkan berada di bawah angka 10, yaitu masing-masing menunjukkan nilai 1.698 untuk kualitas pelayanan, 1.774 untuk kualitas produk, dan 1.313 untuk sistem bagi hasil. Dengan nilai yang berada di bawah 10 ini, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki masalah multikolinearitas. Dari hasil uji heteroskedastisitas variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sig sebesar 0,403, kualitas produk diperoleh nilai sig sebesar 0,133, dan sistem bagi hasil diperoleh nilai sig sebesar 0,862 yang nilainya lebih besar dari pada nilai probabilitas 0,05 artinya variabel-variabel tersebut tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *Scatterplot* pada Gambar 1.



Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Output SPPSS, diolah (2024)

Gambar 1 menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Melihat keadaan seperti itu, berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, dengan demikian model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan variabel yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil.

Uji Analisis Linear Berganda

Persamaan regresi atau model hubungan kepuasan nasabah dengan variabel-variabel bebasnya tersebut disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = 12,840 + 0,323 X_1 + 0,410 X_2 + 0,099 X_3 + e$$

Persamaan regresi di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 12,840, artinya jika nilai variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil bernilai konstan atau nol atau nol maka variabel kepuasan nasabah tetap sebesar 12,840.
2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,323, artinya jika nilai variabel kualitas pelayanan ditingkatkan atau diturunkan satu satuan maka akan meningkatkan atau menurunkan nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0,323, sehingga dapat dinyatakan terjadi hubungan positif.
3. Nilai koefisien variabel kualitas produk sebesar 0,410, artinya jika nilai variabel kualitas produk ditingkatkan atau diturunkan satu satuan maka akan meningkatkan atau menurunkan nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0,410, sehingga dapat dinyatakan terjadi hubungan positif.
4. Nilai koefisien variabel sistem bagi hasil sebesar 0,099, artinya jika nilai variabel sistem bagi hasil ditingkatkan atau diturunkan satu satuan maka akan meningkatkan atau menurunkan nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0,099, sehingga dapat dinyatakan terjadi hubungan positif.

Uji Hipotesis

Uji t (parsial) dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen secara parsial sekaligus untuk mengetahui variabel independen yang mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen. Dari perhitungan diperoleh t_{tabel} (0,05:96) sebesar 0,198, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 3,470 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,198 dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas produk memiliki nilai sebesar 4,307 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,198 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Sistem bagi hasil memiliki nilai sebesar 1,205 lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 0,198 dengan nilai signifikan sebesar $0,231 > 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Keduanya menunjukkan pengaruh positif dimana peningkatan

dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, variabel sistem bagi hasil (X3) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks penelitian ini. Dengan demikian, bagi manajemen bank atau lembaga keuangan yang menawarkan tabungan mudharabah, fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan produk merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sementara perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai sistem bagi hasil yang diterapkan.

Hasil analisis Uji F (simultan) dilakukan untuk menggambarkan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Dengan nilai F sebesar 33.357 dan signifikansi 0.000, hasil uji F ini menunjukkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel independen pengaruh kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan sistem bagi hasil (X3), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis (H04) ditolak, dan hipotesis alternatif (H4) diterima.

Berdasarkan hasil Uji F (Simultan) yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Oleh karena itu, peneliti dapat mengimplikasikan bahwa ketiga faktor tersebut yakni kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil perhitungan, kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 3,470 lebih besar dari t-tabel yaitu 0,198 dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kemudian dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Sitorus (2019) yang menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Medan. Pasuraman dalam Badar & Hajrah (2022) mendefinisikan kualitas layanan sebagai satu konsep yang secara tepat dapat mewakili inti dari kinerja atau layanan yaitu perbandingan terhadap *excellence* (kehandalan) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh pelanggan.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Tanjung. Hal ini kemungkinan disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Tanjung mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam melayani nasabah, penerapan hukum dan prinsip Islami yang baik, fasilitas fisik yang disediakan terlihat menarik secara visual, petugas berpenampilan rapi dan profesional, pelayanan tepat waktu, karyawan bank yang berkomunikasi dengan nasabah secara sopan, dan pelayanan lainnya.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji t parsial, kualitas produk memiliki nilai sebesar 4,307 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,198 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak, artinya kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu dari Sufiati (2019) yang menjelaskan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Medan.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Tanjung. Hal ini kemungkinan disebabkan kualitas produk tabungan mudharabah yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia mampu memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan harapan nasabah seperti memberikan informasi mengenai pembagian nisbah bagi hasil yang akan didapatkan oleh nasabah berupa persentase, pembagian nisbah bagi hasil tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan nisbah bagi hasil dibagi atas kesepakatan antara kedua belah pihak.

Pengaruh Sistem Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil perhitungan, sistem bagi hasil memiliki nilai sebesar 1,205 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 0,198 dengan nilai signifikan sebesar $0,231 > 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel sistem bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a3} ditolak dan H_{03} diterima, artinya sistem bagi hasil secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Setiawan et al., (2023) menunjukkan bahwa sistem bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitiannya mengindikasikan bahwa dari persepsi nasabah antara bagi hasil dengan bunga tidak ada bedanya hanya istilahnya saja, kemudian bagi nasabah yang terpenting adalah produk

tersebut dapat membantu dalam mengelola keuangan mereka.

Dari hasil analisis di atas, sistem bagi hasil meskipun tidak menunjukkan signifikansi, tetapi memiliki pengaruh positif yang dapat dilihat dari uji analisis linear berganda yang memiliki nilai sebesar 0,066. Nilai tersebut menunjukkan sistem bagi hasil memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis pada variabel ini tidak menunjukkan signifikan kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk ketidakpahaman nasabah terhadap mekanisme bagi hasil atau ketidakpuasan terhadap proporsi bagi hasil yang diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Sistem Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.096 dengan nilai signifikansi 0.001, yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk (X2) memiliki nilai koefisien 0.273 dengan nilai signifikansi 0.000, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Sedangkan, sistem bagi hasil (X3) memiliki nilai koefisien 0.066, namun dengan nilai signifikansi 0.231, menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan mudharabah adalah faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sedangkan, faktor yang kurang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan mudharabah adalah sistem bagi hasil.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan rasa puas nasabah terhadap layanan yang diberikan. Begitu juga dengan kualitas produk yang tinggi, yang tidak hanya menawarkan kelebihan dan manfaat unggulan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

Dari hasil penelitian ini diharapkan agar pihak BSI KC Tanjung terus mengevaluasi dan mengembangkan aspek kualitas pelayanan dan produk sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Selain itu, perlu juga kajian lebih mendalam mengenai sistem bagi hasil untuk menyempurnakan mekanisme yang ada agar dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada nasabah. Evaluasi lanjutan diperlukan untuk mengetahui faktor apa saja

yang menyebabkan sistem bagi hasil tidak memiliki pengaruh signifikan dan bagaimana cara mengoptimalkan agar lebih diterima oleh nasabah.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah di BSI KC Tanjung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Faktor-faktor pelayanan yang cepat, responsif, dan memenuhi kebutuhan nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Kualitas produk (X2) menunjukkan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Nasabah merasa lebih puas ketika produk yang mereka gunakan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan finansial mereka. Sistem bagi hasil (X3) tidak menunjukkan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Variabel ini tidak menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah di BSI KC Tanjung. Ada kemungkinan bahwa nasabah lebih memperhatikan aspek-aspek lainnya seperti pelayanan dan kualitas produk daripada sistem bagi hasil. Sementara itu, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan sistem bagi hasil secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Tanjung. Hal ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan.

Daftar Pustaka

- Alfina. (2021). Pengaruh pendapatan bagi hasil mudharabah terhadap kepuasan nasabah (studi kasus Bank BNI Syariah KCU Makassar). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (implementasi teori dan praktek)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Badar, M., & Hajrah. (2022, Juni). Manajemen kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Keizen*, 1(1), 1-8.
- Daulay, R. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 12(1), 1-15. <https://doi.org/10.30596/jrab.v12i1.91>.
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh tingkat kualitas religius, pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang pada Bank

- Syariah. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(1), 485-495.
<https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>.
- Mustofa, U. A., & Siyanto, Y. (2015, Juli). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 94-105.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>.
- Setiawan, N. B., Sunyoto, D., Wahyudi, D., & Nurwiyanta. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah dengan mediasi kepuasan nasabah. *Media Bina Ilmiah*, 17(6), 1061-1076. <https://doi.org/10.33578/mbi.v17i6.232>.
- Sitorus, R. R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sufiati, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah. Skripsi. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Wulandari, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat sistem bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Skripsi. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.