Tasyri': Jurnal Tarbiyah – Syari'ah Islamiyah
E-ISSN: 2252-4436 P-ISSN: 2654-6132
Vol. 33 No. 02 Oktober 2026

PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN WADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP STABAT

Khafiza Ananda Idris, Khairani Sakdiah, Diyan Yusri
Email: khafizaananda119@gmail.com, ranihidayat72@gmail.com, diyanyusri@gmail.com
(Institut Jam'iyah Mahmudiyah Langkat)

Abstract

This study aims to determine the level of customer satisfaction with Wadiah Savings products at BSI KCP Stabat based on the service quality dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy; to determine the service quality dimension with the highest average rating; and to determine the extent to which overall service quality affects customer satisfaction. This study employed a descriptive quantitative approach. The sample consisted of 100 respondents who were active Wadiah Savings customers at BSI KCP Stabat and had been customers for at least six months. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, descriptive statistical analysis, normality testing, heteroscedasticity testing, linearity testing, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination. The results showed that the average score of Service Quality was 3.48, which was categorized as Satisfied, while the average score of Customer Satisfaction was 3.30, which was categorized as Moderately Satisfied. Based on the five dimensions of service quality, tangible obtained an average score of 3.48, reliability 3.39, responsiveness 3.53, assurance 3.50, and empathy 3.50. The responsiveness dimension had the highest average rating, with a score of 3.53. The results of the simple linear regression analysis produced the equation $\hat{Y} = 0.053 + 0.932X$. The t-test results showed a calculated t-value of 10.439 with a significance value of < 0.001, indicating that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The R Square value of 0.526 indicates that Service Quality explains approximately 52.65% of the variation in Customer Satisfaction, while the remaining 47.35% is associated with other factors not included in the research model.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Wadiah Savings, SERVQUAL, BSI KCP Stabat.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata penilaian tertinggi, serta mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah aktif Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat dan telah menjadi nasabah minimal selama enam bulan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata Kualitas Pelayanan

sebesar 3,48 dan termasuk dalam kategori Puas, sedangkan nilai rata-rata Kepuasan Nasabah sebesar 3,30 dan termasuk dalam kategori Cukup Puas. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, *tangible* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,48, *reliability* sebesar 3,39, *responsiveness* sebesar 3,53, *assurance* sebesar 3,50, dan *empathy* sebesar 3,50. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata penilaian tertinggi, yaitu 3,53. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $\hat{Y} = 0{,}053 + 0{,}932X$. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,439 dengan nilai signifikansi < 0,001, sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai R Square sebesar 0,526, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan menjelaskan sekitar 52,65% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 47,35% sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Tabungan Wadiah, SERVQUAL, BSI KCP Stabat.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dalam satu dekade terakhir menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan dan menjadi salah satu pilar penting dalam sistem keuangan nasional. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa total aset perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2023 telah mencapai lebih dari Rp 900 triliun, dengan tingkat pertumbuhan rata-rata sebesar 9–12% per tahun. Kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang merupakan hasil merger dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi tonggak sejarah penting dalam pengembangan industri keuangan syariah nasional. Pemerintah Indonesia melalui Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) secara aktif mendorong pertumbuhan ekosistem keuangan syariah agar Indonesia dapat menjadi pusat keuangan syariah global.

Data pertumbuhan aset dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah yang dilaporkan oleh OJK, KNEKS, maupun BSI secara nasional tersebut pada dasarnya menggambarkan kondisi agregat di tingkat pusat, yang belum tentu sepenuhnya mencerminkan kondisi riil pada level cabang, khususnya pada unit-unit kerja seperti Kantor Cabang Pembantu (KCP). BSI KCP Stabat, sebagai salah satu unit operasional BSI yang beroperasi di wilayah Kabupaten Langkat, Sumatera Utara, memiliki karakteristik nasabah, cakupan pasar, serta dinamika persaingan yang berbeda dengan kondisi nasional secara umum.

Oleh karena itu, pertumbuhan aset dan tingkat kepercayaan masyarakat yang tampak positif secara nasional tidak dapat serta-merta digeneralisasikan untuk menggambarkan tingkat kepuasan maupun loyalitas nasabah pada BSI KCP Stabat. Kesenjangan antara capaian makro industri perbankan syariah dengan realitas pelayanan di tingkat cabang inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian secara spesifik pada BSI KCP Stabat, guna mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah di tingkat lokal benar-benar sejalan dengan tren pertumbuhan positif yang dilaporkan secara nasional oleh OJK, KNEKS, dan BSI.

Kepuasan nasabah merupakan faktor determinan yang menentukan loyalitas serta keberlangsungan hubungan antara nasabah dengan lembaga perbankan dalam jangka panjang. Menurut konsep pemasaran modern, kepuasan nasabah terbentuk dari perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh nasabah dengan persepsi terhadap layanan aktual yang diterima dari bank tersebut. Teori kepuasan konsumen yang dikembangkan oleh Oliver (1980) melalui model *Expectation-Disconfirmation* menjelaskan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja aktual layanan melebihi atau setara dengan ekspektasi awal nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari aspek kualitas layanan fisik semata, tetapi juga mencakup dimensi kepatuhan syariah, transparansi akad, dan nilai-nilai etika dalam setiap transaksi. Produk tabungan *wadiah* menjadi salah satu produk unggulan perbankan syariah yang paling banyak diminati masyarakat karena memiliki keunggulan berupa jaminan keamanan dana *(amanah)* tanpa risiko kerugian bagi nasabah. Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan syariah dipengaruhi oleh berbagai variabel seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, fitur produk, dan kredibilitas lembaga.[1]

Tabungan *wadiah* merupakan produk simpanan berbasis akad *wadi'ah yad dhamanah* yang berarti titipan dengan jaminan, di mana bank bertindak sebagai pihak yang dititipi dana dan berhak menggunakannya untuk keperluan operasional maupun pembiayaan, namun wajib mengembalikan dana tersebut secara penuh kepada nasabah kapanpun diminta.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah mengeluarkan Fatwa Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan yang mengatur secara teknis pengelolaan produk tabungan *wadiah* di lembaga keuangan syariah. Keunggulan produk ini terletak pada jaminan penuh nilai pokok simpanan yang tidak tergerus oleh mekanisme bagi hasil atau nisbah seperti pada produk tabungan *mudharabah*. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan produk Tabungan Easy *Wadiah* sebagai salah satu produk andalan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan segmen nasabah yang mengutamakan keamanan dan kemudahan transaksi sehari-hari. Pemahaman yang mendalam tentang karakteristik produk *wadiah* sangat diperlukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah secara komprehensif.[2]

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Stabat merupakan salah satu unit layanan BSI yang beroperasi di wilayah Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara, yang menjangkau masyarakat di kawasan Stabat dan sekitarnya termasuk wilayah pedesaan yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Keberadaan BSI KCP Stabat memiliki peran strategis dalam mendorong inklusi keuangan syariah di wilayah Langkat mengingat potensi pasar nasabah Muslim yang sangat besar di kawasan tersebut. Berdasarkan data internal BSI KCP Stabat, jumlah nasabah aktif tabungan

[1] T. Wibowo & P. Santoso, Kepuasan nasabah tabungan syariah: Faktor-faktor yang mempengaruhi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 10(1), 2022, h. 65-88.

[2] A. A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Edisi ke-6). (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2022), h. 39

wadiah per Desember 2023 tercatat sebanyak 1.247 orang**,** meningkat dari tahun sebelumnya dengan rata-rata penambahan nasabah baru sebesar 15% per semester. Jumlah tersebut menjadikan produk tabungan wadiah sebagai salah satu produk penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) dengan basis nasabah terbesar di BSI KCP Stabat, sekaligus mengindikasikan tingginya minat masyarakat Kabupaten Langkat terhadap layanan perbankan syariah.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan nasabah pada produk tabungan syariah, namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati et al. menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian (Jawa Tengah, bukan Sumatera Utara), objek bank yang tidak spesifik pada BSI, serta variabel produk yang diteliti bersifat umum dan tidak secara khusus membahas produk tabungan wadiah sebagaimana yang menjadi fokus dalam penelitian ini.[3]

Sementara itu, penelitian Siregar dan Nasution yang dilakukan di wilayah Sumatera Utara menemukan bahwa aksesibilitas layanan dan fitur digital menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah bank syariah. Meskipun memiliki kesamaan lokasi wilayah (Sumatera Utara), penelitian tersebut berbeda dengan penelitian ini karena tidak berfokus secara spesifik pada Bank Syariah Indonesia (BSI), melainkan bank syariah secara umum, serta tidak menyoroti produk tabungan wadiah dan tidak dilakukan pada level KCP di kabupaten.[4]

Di sisi lain, penelitian Harahap et al. yang mengkaji kepuasan nasabah BSI di Kota Medan menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.[5] Penelitian tersebut memiliki kesamaan objek bank (BSI), namun berbeda dengan penelitian ini dalam hal lokasi penelitian, yaitu dilakukan di kantor cabang utama pada kota besar (Medan), sedangkan penelitian ini dilakukan pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) di kabupaten kecil, yaitu Stabat, yang memiliki karakteristik nasabah, cakupan pasar, dan skala layanan yang berbeda.

Berdasarkan pemetaan ketiga penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan nasabah produk tabungan wadiah pada BSI KCP Stabat, sebagai unit kerja di tingkat kabupaten kecil dengan karakteristik pasar yang berbeda dari cabang utama di kota besar. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada kombinasi tiga aspek yang belum pernah diteliti secara bersamaan pada penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu: (1) objek bank yang spesifik pada BSI, (2) produk yang spesifik pada tabungan wadiah, dan (3)

[3] N. Rahmawati, B. Nugroho & D. Puspitasari, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Jawa Tengah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 10(1), 2022, h. 75-98

[4] F. Siregar & M. I. Nasution, Aksesibilitas layanan digital dan kepuasan nasabah bank syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 7(1), 2023, h.112-135.

[5] A. S. Harahap, M. Y. Siregar & R. A. Lubis, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Medan. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 4(1), 2023, h. 45-67

lokasi penelitian pada level KCP di kabupaten kecil (Stabat), sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan (*research gap*) yang belum terjawab oleh penelitian-penelitian terdahulu.

Kesenjangan penelitian juga teridentifikasi pada aspek pengukuran kepuasan nasabah yang menggunakan instrumen yang belum terstandarisasi secara konsisten dalam konteks perbankan syariah di Indonesia. Beberapa penelitian menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* sebagai alat ukur utama kepuasan nasabah, namun tanpa mempertimbangkan dimensi kepatuhan syariah sebagai variabel tambahan yang relevan. Penelitian Mansyur dan Fadillah, menyebutkan bahwa dimensi kepatuhan syariah *(shariah compliance)* memberikan kontribusi unik sebesar 23% terhadap kepuasan nasabah bank syariah yang tidak dapat dijelaskan oleh dimensi *SERVQUAL* konvensional semata.[6] Temuan ini mengindikasikan bahwa pengukuran kepuasan nasabah pada bank syariah memerlukan kerangka konseptual yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap nilai-nilai syariah. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian yang mengintegrasikan dimensi layanan umum dengan dimensi kepatuhan syariah dalam menganalisis tingkat kepuasan nasabah produk tabungan *wadiah* di BSI KCP Stabat.

Berdasarkan uraian kesenjangan penelitian yang telah dikemukakan, maka diperlukan suatu kajian yang komprehensif dan terstruktur mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan *wadiah* di BSI KCP Stabat sebagai upaya untuk memberikan solusi empiris yang dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner yang mengintegrasikan dimensi *SERVQUAL* dan dimensi kepatuhan syariah sebagai kerangka pengukuran kepuasan nasabah yang holistik dan relevan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen BSI KCP Stabat dalam merancang program peningkatan kualitas layanan yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen perbankan syariah dan menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan desain survei korelatif dan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan wadiah di BSI KCP Stabat. Populasi penelitian berjumlah 1.247 nasabah aktif dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi serta data sekunder melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Instrumen penelitian menggunakan 25 item pernyataan dengan skala Likert 1–5, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, reliabilitas,

[6] A. Mansyur & N. Fadillah, Dimensi kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 2023, h. 78-99

uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

C. HASIL DAN PEMBAHASNA

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi variabel penelitian. Variabel Kualitas Pelayanan (X) dibentuk dari 20 butir pernyataan, sedangkan Kepuasan Nasabah (Y) dibentuk dari 5 butir pernyataan.

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X)	100	1,00	5,00	3,4795	1,0089
Kepuasan Nasabah (Y)	100	1,00	5,00	3,2960	1,2960

Rata-rata Kualitas Pelayanan sebesar 3,4795 berada pada interval 3,41–4,20 sehingga termasuk kategori Puas. Sementara itu, rata-rata Kepuasan Nasabah sebesar 3,2960 berada pada interval 2,61–3,40 sehingga termasuk kategori Cukup Puas. Hasil tersebut memberikan gambaran umum kondisi jawaban responden sebelum dilakukan pengujian inferensial.

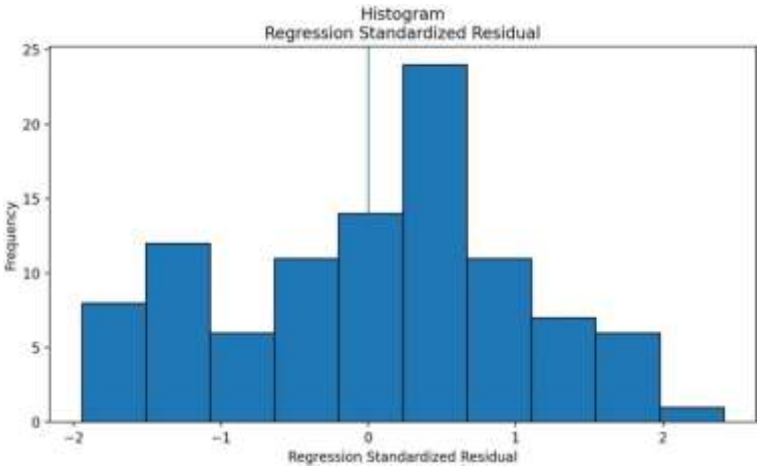
2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap residual model regresi untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan memperhatikan nilai signifikansi pada uji *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* serta didukung pemeriksaan grafik Histogram dan Normal P-P Plot.

Tabel 2. Uji Normalitas

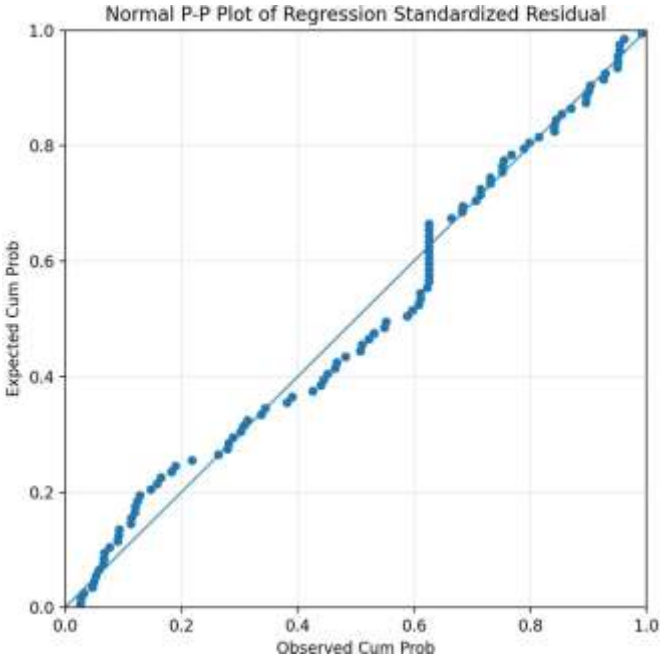
Uji	N	Sig.	Kriteria	Keputusan
Kolmogorov-Smirnov	100	0,391	> 0,05	Normal
Shapiro-Wilk	100	0,064	> 0,05	Normal

Nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,391 dan *Shapiro-Wilk* sebesar 0,064, keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pada naskah akhir, tabel ini perlu ditempatkan bersama output SPSS Tests of Normality, Histogram, dan Normal P-P Plot yang diambil langsung dari SPSS.



Gambar 1. Histogram Residual

Berdasarkan Gambar 1, grafik histogram residual menunjukkan pola distribusi yang menyerupai bentuk lonceng (*bell-shaped curve*) dan relatif simetris antara sisi kiri dan kanan. Batang histogram terkonsentrasi di sekitar nilai tengah dan secara bertahap menurun ke arah kedua sisi. Pola tersebut menunjukkan bahwa residual model regresi cenderung berdistribusi normal. Hasil pemeriksaan secara visual ini sejalan dengan hasil uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* yang masing-masing menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,391 dan 0,064, yaitu lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, berdasarkan histogram dan hasil pengujian statistik, residual model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Normal P-P Plot Regression Standardized Residual

Berdasarkan Gambar 2, titik-titik pada grafik *Normal P-P Plot* terlihat berada di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal dari kiri bawah menuju kanan atas. Tidak terlihat penyimpangan yang mencolok dari garis diagonal. Pola tersebut

menunjukkan bahwa distribusi residual mendekati distribusi normal. Hasil ini memperkuat hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,391 dan *Shapiro-Wilk* sebesar 0,064 yang keduanya lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, residual dalam model regresi dapat dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

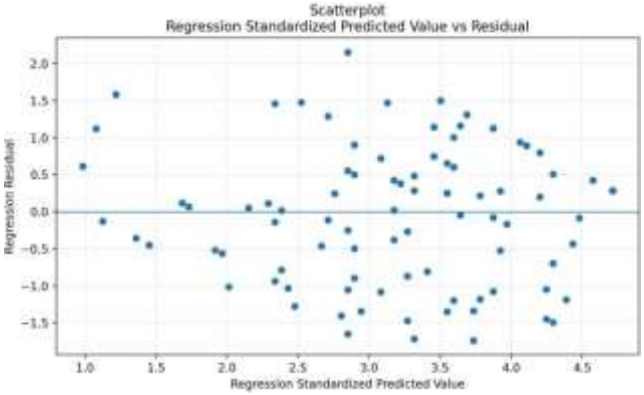
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kriteria	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	0,478	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Nilai signifikansi Kualitas Pelayanan sebesar 0,478, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser.



Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

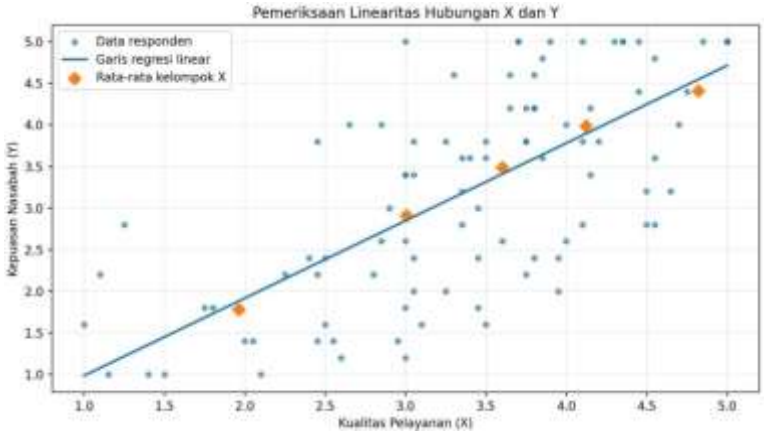
Berdasarkan Gambar 3, titik-titik pada grafik *scatterplot* terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah mempunyai pola hubungan linear. Pengambilan keputusan mengacu pada nilai signifikansi *Deviation from Linearity*. Apabila nilai signifikansi *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05, maka hubungan kedua variabel dinyatakan linear.

Tabel 4. Uji Linearitas

Komponen	Sig.	Kriteria	Keputusan
Deviation from Linearity	0,214	> 0,05	Hubungan linear



Gambar 4. Pemeriksaan Linearitas Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Gambar 4, titik-titik pada grafik terlihat mengikuti arah garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas. Pola tersebut menunjukkan adanya hubungan linear antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Hasil pemeriksaan grafik ini sejalan dengan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,214 > 0,05, sehingga hubungan kedua variabel dinyatakan linear.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. Hasil analisis regresi linear sederhana yang diolah menggunakan SPSS disajikan pada Tabel 4.18 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
Konstanta	0,053	0,323	–	0,164	0,870
Kualitas Pelayanan (X)	0,932	0,089	0,726	10,439	< 0,001

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0{,}053 + 0{,}932X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama, konstanta sebesar 0,053 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan bernilai nol, nilai kepuasan nasabah yang diprediksi oleh model adalah sebesar 0,053. Kedua, koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,932 menunjukkan arah pengaruh positif. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan diperkirakan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,932 satuan.

6. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Tabel 5, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 10,439 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai t hitung tersebut lebih besar

daripada t tabel sebesar 1,984, sedangkan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dapat dicapai.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden nasabah Tabungan Wadiah di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut diperoleh melalui analisis regresi linear sederhana dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 0{,}053 + 0{,}932X$. Koefisien regresi sebesar 0,932 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang diprediksi oleh model penelitian.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 10,439 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat. Hasil ini sekaligus menjawab rumusan masalah penelitian bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berperan penting dalam menjelaskan kepuasan nasabah pada objek penelitian tersebut.

Hasil analisis statistik deskriptif juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,48 dan termasuk dalam kategori puas. Sementara itu, kepuasan nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,30 dan termasuk dalam kategori cukup puas. Perbedaan kategori tersebut menunjukkan bahwa meskipun responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima, tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Kondisi ini memperlihatkan pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus mengevaluasi aspek-aspek yang belum memperoleh penilaian optimal dari nasabah.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,53, sedangkan dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,39. Hasil tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap petugas merupakan aspek yang dinilai relatif lebih baik oleh responden, sedangkan keandalan pelayanan masih perlu mendapat perhatian. Aspek daya tanggap dapat dipertahankan melalui kesigapan petugas dalam membantu nasabah, memberikan informasi, dan merespons kebutuhan pelayanan. Sementara itu, aspek keandalan dapat ditingkatkan melalui ketepatan

transaksi, konsistensi informasi, dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Meskipun demikian, nilai rata-rata setiap dimensi tersebut hanya menunjukkan perbedaan penilaian responden secara deskriptif. Penelitian ini memperlakukan kelima dimensi SERVQUAL sebagai pembentuk satu variabel komposit, yaitu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian tidak dapat digunakan untuk menyatakan bahwa *responsiveness* atau *reliability* secara individual memiliki pengaruh statistik tertentu terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan mengenai pengaruh dalam penelitian ini terbatas pada kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,526. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan sekitar 52,65% variasi kepuasan nasabah dalam model penelitian, sedangkan sekitar 47,35% sisanya tidak dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dalam model tersebut. Bagian variasi yang belum dijelaskan dapat berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Namun, karena faktor-faktor tersebut tidak dimasukkan sebagai variabel penelitian, kontribusi masing-masing faktor terhadap kepuasan nasabah belum dapat ditentukan berdasarkan hasil analisis ini.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisa, Alrasyid, dan Taqwiem yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Kesamaan hasil tersebut memberikan dukungan empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan nasabah. Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu perlu dipahami berdasarkan karakteristik responden, objek penelitian, dan metode analisis yang digunakan. Dalam penelitian ini, pengujian secara khusus dilakukan terhadap nasabah Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat dengan menggunakan regresi linear sederhana.[7]

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, kualitas pelayanan secara keseluruhan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. BSI KCP Stabat diharapkan dapat mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik serta memperbaiki aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan diharapkan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga tingkat kepuasan nasabah dapat meningkat secara berkelanjutan.

.

D. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis

[7] M. N. Anisa, H. Alrasyid & A. Taqwiem, Customer Satisfaction in Islamic Banking: Analyzing the Key Drivers in Indonesia. *Maliki Islamic Economics Journal*, 4(2), 2024, h. 92–107.

regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan regresi $\hat{Y}$ = 0,053 + 0,932X. Koefisien regresi sebesar 0,932 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki arah hubungan positif dengan kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,439, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,48 dan termasuk dalam kategori puas. Sementara itu, kepuasan nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,30 dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Stabat, meskipun tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, responsiveness atau daya tanggap memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,53, sedangkan reliability atau keandalan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,39. Temuan tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan dimensi dengan penilaian rata-rata tertinggi, sementara keandalan pelayanan perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,526. Artinya, kualitas pelayanan dapat menjelaskan sekitar 52,6% variasi kepuasan nasabah dalam model penelitian ini, sedangkan sekitar 47,4% sisanya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hasil ini memperkuat temuan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menjelaskan kepuasan nasabah Tabungan Wadiah di BSI KCP Stabat.

E. DAFTAR PUSTAKA

Anisa, M. N., Alrasyid, H., & Taqwiem, A. (2024). Customer satisfaction in Islamic banking: Analyzing the key drivers in Indonesia. *Maliki Islamic Economics Journal, 4*(2), 92–107.

Antonio, M. S. (2001). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani.

Ascarya. (2011). *Akad dan produk bank syariah*. Rajawali Pers.

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55–68.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (2000). *Fatwa Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan*.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing, 18*(4), 36–44.

Harahap, A. S., Siregar, M. Y., & Lubis, R. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kota Medan. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia, 4*(1), 45–67.

Ismail. (2011). *Perbankan syariah*. Kencana.

Karim, A. A. (2022). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan* (Edisi ke-6). PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Rajawali Pers.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Mansyur, A., & Fadillah, N. (2023). Dimensi kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Islam, 11*(2), 78–99.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik perbankan syariah 2023*. Otoritas Jasa Keuangan.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Rahmawati, N., Nugroho, B., & Puspitasari, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Jawa Tengah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, 10*(1), 75–98.

Siregar, F., & Nasution, M. I. (2023). Aksesibilitas layanan digital dan kepuasan nasabah bank syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 7*(1), 112–135.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction* (Edisi 4). Andi.

Wibowo, T., & Santoso, P. (2022). Kepuasan nasabah tabungan syariah: Faktor-faktor yang mempengaruhi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam, 10*(1), 65–88.