



PENGARUH SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA SAROLANGUN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Pebiola

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: pebiola755@gmail.com

Suhar

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: febi.uinjambi.ac.id

Muhammad Ismail

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: febi.uinjambi.ac.id

Corresponding author : pebiola755@gmail.com

Abstract. *At this time, as we know, conventional banks are very superior compared to Islamic banks, therefore Islamic banks are always intensive in service quality to increase customer satisfaction. Bank Syariah Indonesia, the Sarolangun branch, always makes improvements to service for customers in various ways. Currently, Bank Syariah Indonesia Sarolangun is very concerned about the quality of bank services, which is to see how much customer satisfaction is for the services performed by the bank. Events that have occurred at the Indonesian Islamic bank Sarolangun where some of the customers on the bank's side experienced services that were a little detrimental to customers, therefore in this study to try to see how the quality of service performed by the bank whether the services provided were satisfying or vice versa. Does the service quality of the Indonesian Islamic bank sarolangun affect customer satisfaction which has experienced poor and unsatisfactory service by the customer.*

This is a field research (field research) descriptive quantitative approach using the charter method to measure customer satisfaction with the bank, this research is through validity testing, reliability testing, classical assumption testing and simple linear regression testing by managing the data of several numbers obtained from the questionnaire and then describe and conclude the results of these data in order to determine the significant relationship of service quality to measure customer satisfaction

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak. Pada saat ini seperti yang kita ketahui bank konvensional sangatlah unggul di bandingkan dengan bank syariah, maka dari itu pihak bank syariah selalu gencar dalam kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pada nasabah, Bank Syariah Indonesia cabang Sarolangun selalu melakukan peningkatan untuk pelayanan bagi nasabah dengan berbagai cara. Saat ini pihak Bank Syariah Indonesia Sarolangun sangat memperhatikan dalam kualitas layanan bank yang mana untuk melihat seberapa besar kepuasan nasabah atas pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank. Peristiwa yang pernah terjadi di bank syariah Indonesia sarolangun dimana sebagian dari nasabah pada pihak bank mengalami pelayanan yang sedikit merugikan bagi nasabah, maka dari itu dalam penelitian ini untuk mencoba melihat bagaimana dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank

Received Juli 7, 2023; Revised Agustus 2, 2023; September 22, 2023

*Pebiola, pebiola755@gmail.com

apakah dalam pelayanan yang diberikan tersebut merasa memuaskan ataupun sebaliknya. Apakah kualitas layanan bank syariah Indonesia sarolangun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang mana pernah mengalami pelayanan kurang baik dan kurang memuaskan oleh pihak nasabah.

Ini merupakan penelitian lapangan (field reseach) pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode carter untuk mengukur kepuasan nasabah atas bank tersebut, penelitian ini melalui uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier sederhana dengan mengelola data beberapa angka yang di dapatkan dari kuesioner dan kemudian mendeskripsikan serta menyimpulkannya hasil data tersebut guna mengetahui signifikan hubungan kualitas layanan untuk mengukur kepuasan nasabah

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi sekarang ini, perbankan juga merupakan bisnis kepercayaan dimana bank juga harus mampu memberikan pelayanan yang aman kepada nasabahnya di dunia perbankan. Bank juga merupakan perusahaan komersial yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan dana lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. Setiap bisnis memiliki kewajiban untuk membuat pelanggan merasa puas dengan menawarkan penawaran dan layanan yang baik. Kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kepuasan pelanggan. Selain itu, kekecewaan pelanggan dengan memberikan pelayanan dapat merugikan perusahaan di kemudian hari. Kepuasan nasabah dapat membawa beberapa manfaat, antara lain untuk hubungan bisnis, karena nasabah saling berharmonisasi, memberikan dasar yang baik untuk pembelian berulang guna memperkuat loyalitas nasabah, dan kunci keberhasilan perbankan yang nyata merebut hati kelompok sasaran. yang juga perantara keuangan.

Upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah tidak cukup hanya pada landasan hukum, tetapi juga pada tataran market oriented atau oleh masyarakat pengguna jasa di sektor perbankan. Bab ini juga mengungkapkan harapan masyarakat akan hubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dicapai, yang tertuang dalam Al-Qur'an Surat Ali - Imran ayat 159 yang menjadi pedoman bagi orang beriman (pengusaha) memberikan (kepuasan) untuk (pelanggan)

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di perbankan saat ini adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah maka akan di tuntutan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus semakin tinggi kualitas dalam pelayanan terhadap suatu bank Hal ini karena terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, atau harapan dan kebutuhan nasabah, yang berujung pada loyalitas terhadap bank.¹

Salah satu metode pengukuran kualitas layanan yang umum digunakan adalah metode Sevrqual. Namun metode Servqual biasanya digunakan oleh bank konvensional, dimana metode ini juga umum dan terdiri dari lima dimensi yaitu ; *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Pada model pengukuran untuk mengukur pelayanan sesuai prinsip syariah, model ini digunakan pada charter model untuk mengukur kualitas pelayanan.

Sebagai lembaga dengan produk jasa keuangan, bank harus mengutamakan pelayanan kepada nasabahnya. Sebagaimana penjelasan diatas bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin baik pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat

¹ Lady Octavia Limbong. "Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. studi kasus danamon cabang bogor, Skripsi sekolah pertanian bogor Oktober 2009, <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/43558?show=full> di akses pada 6 Mei 2023.

kepuasan nasabah. Tidak ada perbedaan antar bank syariah atau bank konvensional dalam hal pelayanan, justru seharusnya pelayanan bank syariah lebih baik dari bank konvensional. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN), BSI sendiri merupakan gabungan dari beberapa bank syariah pemerintah yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang di merger pada Tahun 2021. Penggabungan tiga bank syariah di Indonesia tentunya menjadi momentum untuk terus memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada nasabah serta memberikan nilai jual kepada masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Bagaimanapun, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Sebagai bank yang syariah tentunya BSI harus mengedepankan kepuasan nasabahnya, baik itu dari pelayanan, variasi produk, fitur produk, aturan, sumber daya manusia dan lain-lain.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam Perusahaan atau institusi, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi yang dapat meningkatkan penjualan, keuntungan, dan efisiensi biaya adalah organisasi yang kegiatannya berfokus pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.² Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian di bank syariah Indonesia cabang sarolangun, dimana bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang berdasarkan syariah (hukum islam).

Dari hasil observasi awal di BSI Sarolangun terdapat beberapa masalah, yang pertama panjangnya antrian *Customer Service*, antrian teller yang lama setiap transaksinya. Ada juga beberapa contoh kasus yang dialami oleh nasabah, antara lain tarik tunai di ATM untuk menarik uang, tetapi uang tidak dibayarkan dan saldo justru berkurang setelah dikonfirmasi pihak bank bukannya tidak ada respon. Ada juga kasus dimana nasabah yang memiliki banyak nasabah mengurangi biaya tabungan sehingga nasabah tidak bersimpat dengan pihak bank dan nasabah tidak mau menabung lagi karena potongan yang besar, dan ada juga kasus dimana nasabah merasa kurang beruntung atas pinjaman yang diberikan nasabah di bank yang tidak sesuai janji Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan permintaan bank namun tidak ada tanggapan.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah masalahnya terkait dengan kualitas layanan atau sejenisnya. Selain itu, peneliti juga ingin mempelajari kinerja kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) maka metode tersebut memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas layanan kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank tersebut. Pengaruh kualitas pelayanan pada BSI juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Perbankan Syariah di Yogyakarta, dengan hasil penelitian Kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah pada bank syariah berada di atas rata-rata. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan nasabah pada bank syariah.

KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implisit.” modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan kualitas Layanan ini harus diberikan agar dapat bertahan dan tetap dipercaya oleh pelanggan. Sedangkan definisi Kotler tentang kualitas mencakup semua karakteristik dan sifat dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya mencukupi kebutuhannya.

² Kassim, N. dan Asiah Abdullah, N. (2010) “The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings,” *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), hal. 351– 371. doi: 10.1108/13555851011062269

2. Pengertian pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam cara kerjanya dan cara kerjanya, semua ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Tentu saja karyawan atau jasa yang sudah mumpuni memahami tugas tidak menyerah setelah berusaha memuaskan pelanggan, tetapi tetap berusaha untuk bisa melayani dan maju sebelum permintaan pelanggan diutarakan.

Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam berbisnis karena dapat menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mengurangi risiko.³ Menurut Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. dan Berry, Service quality adalah penilaian menyeluruh terhadap tingkat pelayanan yang baik. Aplikasi yang berkualitas adalah esensi dan penampilan atau kinerja suatu produk, yang merupakan inti dari strategi perusahaan mencapai keunggulan berkelanjutan.⁴

Menurut Kotler dan Sampara Lukman, pelayanan adalah sekurang-kurangnya satu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit dan menghasilkan kepuasan walaupun hasilnya tidak berhubungan dengan produk. Lebih lanjut menurut Sampara, pelayanan adalah kegiatan yang melibatkan interaksi fisik secara langsung antara manusia dengan orang lain atau mesin dan memenuhi kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima.

3. Dasar –dasar pelayanan nasabah

Sebenarnya pelayanan pelanggan tergantung dari latar belakang pegawai/pegawai, suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat, namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan konsisten maka setiap pelanggan harus memiliki kedalaman. pengetahuan dasar tentang layanan. Kualitas yang disampaikan harus memenuhi standar tertentu yang ditetapkan oleh perusahaan. Tanpa standar tertentu, akan sulit memberikan pelayanan yang berkualitas. Dasar-dasar pelayanan yang harus dikuasai karyawan/pegawai sebelum menjalankan tugasnya, mengingat karakter setiap pelanggan berbeda-beda.

Semua pelayanan dasar tersebut harus diawasi dan dilakukan oleh seluruh karyawan, terutama karyawan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan, seperti *Customer Service dan Counter*.

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman Memperjelas kualitas layanan dilihat sebagai kinerja keseluruhan organisasi atau layanan tertentu yang memenuhi harapan konsumen, dan dalam mengembangkan dimensi kualitas layanan, model SERVQUAL dapat digunakan, yang meliputi: nyata, empati, andal, responsif, dan Dijamin.

5. Sikap – sikap Untuk Melayani

Sikap buruk mempengaruhi hasil layanan yang diberikan. Demikian pula sikap yang harus Anda miliki terhadap konsumen akan membuat pelanggan senang. Sikap melayani pelanggan terkadang muncul dari insting mereka sendiri. Kebiasaan

³ Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of Business Research*, 60(1), 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.11.006>

⁴ Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1993). Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations. *British Journal of Marketing Studies*, 243

konsumen lebih mudah untuk komunikasi langsung.⁵ Menurut kasmir sikap – sikap yang terdapat untuk melayani nasabah ada beberapa macam yaitu :

- a) Beri kesempatan kepada nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya
- b) Dengarkan dengan baik – baik
- c) Jangan menyela pembicaraan nasabah selesai berbicara
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
- e) Jangan marah dan mudah tersinggung
- f) Jangan mendebat nasabah
- g) Jaga sikap, sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
- h) Jangan menangani hal –hal yang bukan merupakan pekerjaannya dan tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

6. Ciri – ciri Pelayanan Yang Baik

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedia personil yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

7. Manfaat pelayanan

Pelayanan selain memiliki tujuan yakni memberikan kepuasan kepada nasabah juga memiliki manfaat antara lain :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
- c) Mendapatkan kualitas produk atau jasa yang baik dan terjamin
- d) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang –orang yang berkepentingan
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang – orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Faktor kunci keberhasilan layanan adalah integrasi sumber daya manusia, sistem dan teknologi. Jika pelayanan tidak optimal, bank akan kesulitan mempertahankan nasabah. Misalnya bank yang memberikan pelayanan yang baik, ramah, empati kepada nasabah, murah senyum, nyaman, dan memperhatikan kebersihan, pada akhirnya nasabah tidak akan puas. Dengan prinsip gotong royong, pelayanan nasabah yang baik merupakan bisnis inti (core business) bank.⁶

8. Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan untuk menangkap gambar di bawah ini:

- a) Aritonang; Pandangan dan sikap konsumen terhadap produk perusahaan menurut yang diinginkan.
- b) Simamorgh; Menjelaskan emosi Perbandingan antara harapan produk dengan kenyataan yang dialami pelanggan.
- c) Wyckup; tingkat kecanggihan dan kontrol yang diharapkan yang sempurna untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persabda, 2014) , h 231-232

⁶ Endang sugiaro, *psikologi pelayanan dalam industri jasa* (jakarta: gramedia, 2002)

d) ISO; sejauh mana set fitur intrinsik sesuai kapasitas.⁷

Jika kualitas layanan yang dirasakan cocok atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, layanan tersebut dianggap berkualitas baik dan memuaskan. Kepuasan nasabah terkait dengan kualitas layanan perbankan (service quality), sedangkan variabel endogennya adalah kepatuhan, jaminan, kehandalan dan aktualitas, empathy, dan responsiveness.

9. Pelayanan dalam perspektif islam

⁸Bahwa setiap interaksi antar manusia harus dipatuhi aturan main dan syarat-syarat Islam. Dengan muatan moral berarti semua interaksi yang dilegitimasi oleh Syariat Islam “pasti” memiliki nilai moral yang tinggi, misalnya proses jual beli ketika nilai 2 di atas berlaku. Akad jual beli yaitu akad jual beli yang kita buat harus sesuai dengan kaidah hukum Islam. Selain itu, perjanjian ini juga memiliki nilai moral dan pesannya adalah untuk mendorong dan memudahkan urusan manusia atau lebih sederhananya, semua bentuk interaksi dalam Islam, kecuali orientasi profit, tidak bisa menafikan orientasi sosial. Islam mengajarkan bahwa Anda menginginkan hasil Anda dalam bentuk barang atau jasa, Anda harus memberikan kebijaksanaan kepada orang-orang tersebut dan tidak memberikan hal buruk atau buruk kepada orang lain

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Beberapa ayat Al-Qur'an dan Hadits menganjurkan manusia untuk berbuat sebaik-baiknya kepada sesama. Namun, sebelum kita mengatakan hal lain, dalam salah satu ayat yang dibacakan, Islam meletakkan batasan-batasan yang mendasari pernyataan "Allah". :

*“dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada allah, sesungguhnya allah amat berat siksa nya.” (QS.al – Maidah 2)*⁹

¹⁰ Melalui ayat di atas, Allah memerintahkan kita untuk saling tolong-menolong dalam koridor “berbuat baik dan takwa kepada Allah melarang sebaliknya.

10. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan dipahami sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat kepentingan sebelum dan kinerja aktual setelah layanan diberikan. Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan seseorang berdasarkan perbandingan kesan. Kinerja atau Hasil Produk. Tujuan suatu perusahaan khususnya perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Daryanto, dalam bukunya *Konsumen dan Pelayanan Prima*, kepuasan

⁷ Eswika nilasari dan istiatin, *Fakultas Ekonomi,*” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo,*” (*Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta, Vol, 13. No 01, 2015*)

⁸M. Nur Rianto Al Arif, *dasar dasar Pemasaran Bank syariah,* (*Bandung: Alfabeta , 2010*)

⁹ Dwi Ariani dan Febrina Rosita, ” *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.*” (*Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi, hlm 114*)

¹⁰ *Qur'an surah, Al-Maidah, Jakarta; Qomari, 2000), hal.156*

pelanggan diartikan sebagai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan¹¹.

11. Kepuasan nasabah menurut perspektif islam

Dalam perspektif islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi (1997), sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang di rasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan sebagai berikut :

a) Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW yang artinya :” muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya,” (HR. Ahmad dan Thobrani)”.

b) sifat amanah

Amanah terdiri dari mengembalikan semua hak kepada pemiliknya, tidak mengambil apa pun di luar haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa pemberian atau lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, termasuk mengklarifikasi setiap pertanyaan yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijual kepada pelanggan.

c) Benar

Penipuan niaga sangat dikutuk dalam Islam, apalagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah, sebagaimana disebutkan dalam hadits Hakim bin Hazm “Mutafaq’alaih”. :

Sampai keputusan tentang transaksi dibuat, penjual dan pembeli memiliki pilihan bebas. Jika keduanya melakukan hal yang benar dan menunjukkan kelemahan dari barang yang mereka jual, maka keduanya akan diberkati dengan penjualan tersebut. Namun, ketika dua orang menyembunyikan bisnis mereka dan berbohong dan mendapat untung, berkah jual beli menghilang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah (field research) atau penelitian lapangan dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif.

Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di lembaga keuangan, yaitu Bank Syariah Indonesia Sarolangun

Jenis dan Sumber Data

Data primer dan data sekunder. Data primer bersumber individu atau peserongan, requirement atau hasil pengisian kuesioner data primer penelitian terdiri dari hasil survey nasabah menggunakan kuesioner yang di bagikan ke responden yang di anggap

¹¹ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: gava Media, 2014), Hal 90

mampu memberikan penilaian tentang kriteria yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi dan penilaian kepuasan layanan yang di terima nasabah Bank Syariah Indonesia. Responden dari penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi perbankan, baik yang menyimpan dananya dan meminjam dana di Bank Syariah Indonesia

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, buku pedoman, atau pustaka.

Populasi dan Sampel

Bahwa dalam penelitian juga terdapat bagian yang mana adanya populasi diketahui populasi itu merupakan kumpulan dari elmen yang memiliki karakteristik yang membedakan kumpulan tersebut dengan lain.berdasarkan dari pengertian di atas maka populasi adalah sekelompok individu yang menjadi pusat penelitian ditarik kesimpulannya populasi dalam penelitian ini adalah 320 nasabah yang terhitung.

Menurut kasmadi dalam bukunya yang berjudul penelitian modern penelitian kuantitatif yang menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 lebih baik ambil semuanya, jika di ambil dalam populasi dalam bentuk besar maka dapat di ambil 10% - 15 % atau 20 % - 25% dari jumlah populasi yang ada. Dari teori tersebut maka peneliti mengambil sampel sebanyak 10 % sehingga di peroleh sebanyak 32 orang. Untuk lebih jelasnya maka dapat dihitng dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= N \times 10\% \\ n &= 320 \times \frac{10}{100} \\ n &= 32 \text{ orang} \end{aligned}$$

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa total keseluruhan nasabah yang peneliti lakukan adalah sejumlah 32 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji valditas dilakukan menggunakan SPSS Versi 25. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung > r tabel. Adapun r tabel pada penelitian ini yakni 0.349. Nilai r tabel tersebut didapatkan dari distribusi tabel r dengan nilai populasi 32 dan signifikansi 5%. Berdasarkan hasil penelitian diketahui valditas kuisisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 5

Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0.935	0.349	Valid
	X2	0.931	0.349	Valid
	X3	0.888	0.349	Valid
	X4	0.789	0.349	Valid
	X5	0.844	0.349	Valid

	X6	0.877	0.349	Valid
	X7	0.878	0.349	Valid
	X8	0.864	0.349	Valid
	X9	0.856	0.349	Valid
	X10	0.958	0.349	Valid
	X11	0.77	0.349	Valid
	X12	0.843	0.349	Valid
	X13	0.83	0.349	Valid
Kepuasan (Y)	Y1	0.846	0.349	Valid
	Y2	0.832	0.349	Valid
	Y3	0.81	0.349	Valid
	Y4	0.849	0.349	Valid
	Y5	0.809	0.349	Valid
	Y6	0.855	0.349	Valid
	Y7	0.79	0.349	Valid
	Y8	0.848	0.361	Valid
	Y9	0.855	0.361	Valid
	Y10	0.81	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Sehingga disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid. Sehingga kuisisioner tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan ukur terpercaya (reliable). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $>$ 0.6. Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan mendapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Status
Kualitas Layanan	13	0.78	Reliabel
Kepuasan	10	0.785	Reliabel

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui bahwa kuisisioner variabel kualitas layanan dan kepuasan memiliki nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua kuisisioner reliabel untuk digunakan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel terikat mempunyai hubungan yang berbentuk linier atau terikat. Dua variabel akan dikatakan mempunyai hubungan yang linier jika nilai signifikan pada *deviation from linearity* $>$ 0,05. Sedangkan variabel dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi

pada *deviation from linearty* < 0,05. Perhitungan uji linieritas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Adapun hasil uji linearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Linearitas

Variabel	N	<i>Deviation from Linearity</i>	Nilai Signifikansi	Status
Kualitas Layanan Kepuasan	32	0.333	0.05	Linear

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui nilai Sig. *Deviation from Linierity* sebesar 0.333 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara kualitas layanan dan kepuasan.

b. Uji Normalitas

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas

Variabel	N	Asymp. Sig (2-tailed)	Nilai Signifikansi	Status
Kulitas Layanan Kepuasan	32	0.08	0.05	Normal

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi uji Kolmogorovsmirnov sebesar 0.08 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual antara kualitas layanan dan kepuasan berdistribusi normal.

3. Uji Hipotesis Peneltian

Uji-T (Parsial) bertujuan untuk melihat pengaruh antara masing-masing variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil uji-t menggunakan SPSS mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji-T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.096	3.701		1.377	.179
Kualitas Layanan	.628	.075	.838	8.424	.000

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil yang digambarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi hubungan antara variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan (Y) memperoleh nilai signifikansi 0.000, dimana sig < 0.05 sehingga terdapat pengaruh antara kualitas layanan

terhadap kepuasan sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Sarolangun. Hal tersebut menunjukkan bahwa H0 di tolak yang berarti terdapat **pengaruh yang signifikan** antara kualitas layanan dengan kepuasan terhadap sistem layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Sarolangun.

4. Teknik Analisis Hasil Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linear digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau disebut uji signifikansi model. Uji regresi linear menggunakan Uji ANOVA. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linear yang dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan} = 5.096 + 0.628 X$$

a) Konstanta (a) = 5.096

Nilai konstantan pada hasil analisis sebesar 5.096, hal tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel independen dianggap sama dengan 0, maka variabel dependen (kualitas layanan) sebesar 5.096.

b) Kualitas Layanan (X) = 0.628

Nilai koefisien kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0.628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas layanan naik 1, maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat 0.628

b. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R^2 atau R- Square), indeks determinasi di beri notasi dengan R^2-1 deks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X) ke dalam variabel (Y) yang biasanya di nyatakan dalam persen (%), dan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS kofisien determinasi terletak pada table model summary dan tertulis R square. Untuk melihat data determinasi pada data SPSS, maka dari hasil output dapat dilihat pada tabel *model summary* pada kolom R square.¹² Adapun hasil uji analisis koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 10

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.703	.693	4.81402

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Pada tabel diatas diperoleh nilai R Square sebesar 0.73 yang berarti variabel kualitas layanan dan kepuasan memiliki hubungan yang tinggi (kuat). Hasil uji koefisien determinasi sebesar 73%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel

¹² M. Iqbal Hasan, Pokok- Pokok Materi Statistik2 (Statistik Infresnsif) (Jakarta : putra 2010) hal 219

independen (kualitas layanan) memengaruhi variabel dependen (kepuasan) sebesar 73%. Sementara 17% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

Kotler dan Armstrong dalam Malik, dkk menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan produk untuk melakukan fungsinya, seperti ketahanan, kehandalan, ketepatan, dan kemudahan penggunaan. Persepsi pelanggan yang akhirnya menimbulkan rasa puas ataupun tidak terhadap dipicu oleh kualitas layanan. Berdasarkan penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan dalam layanan terhadap pelanggan, akan mendorong perasaan senang dan sesuai yang dinamakan kepuasan. Dengan demikian kualitas adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.¹³

Berdasarkan hasil analisis penelitian didapatkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan layanan konsumen di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sarolangun. Hasil analisis regresi linier sederhana juga mendapatkan persamaan regresi seperti berikut:

$$\text{Kepuasan} = 5.096 + 0.628 X$$

Nilai koefisien kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0.628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas layanan naik 1, maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat 0.628. Nilai koefisien kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0.628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas layanan naik 1, maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat 0.628. Hasil analisis juga menunjukkan koefisien determinasi sebesar 77%, yang artinya sebanyak 77% penyebab kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ada.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Marlius (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. Hal tersebut ditunjukkan dari signifikansi sebesar 0.000 dimana <0.05 dan hasil perhitungan uji t diketahui bahwa pengaruh yang dihasilkan adalah pengaruh positif. Sehingga dikatakan bahwa secara analisis regresi kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah Bank Nagari. Persamaan yang dimiliki dalam penelitian ini selain dari hasil yang memiliki praduga yang sama, yakni pada metode analisis dan karakteristik responden yang hampir sama yakni nasabah.¹⁴

Hasil penelitian ini didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Risal (2019) terkait pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pada BMT Kampoeng Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diketahui bahwa jika pelayanan bernilai tetap maka kepuasan nasabah akan sebesar 0.22 satuan. Dengan demikian kepuasan nasabah secara positif akan diperoleh jika kualitas layanan ditingkatkan.¹⁵

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nafsi, dkk (2020) juga mendukung hasil penelitian ini. Penelitian tersebut meneliti terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Berdasarkan hasil uji regresi reliability didapatkan

¹³ Malik Ibrahim and Thawil, 2019, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan."

¹⁴ Monica and Marlius, 2023, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari."

¹⁵ Risal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah."

bahwa semua variabel kualitas layanan memiliki nilai yang signifikan serta positif. Sehingga dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan layanan nasabah Bank Syariah.¹⁶

Konsep tentang kualitas pelayanan di Perspektif Islam adalah cara pelanggan memikirkan layanan oleh perusahaan jasa yang mengarahkan setiap tindakannya pada prinsip-prinsip moral dan sesuai dengan kepatuhan yang dijelaskan oleh syariat Islam. Saeed et al dalam (2001) menyatakan bahwa dari sudut pandang Islam, ada tiga ciri etika pemasaran. Pertama dan terpenting, etika pemasaran Islam didasarkan pada Al-Quran dan tidak memungkinkan interpretasi yang tidak jelas. Kedua, sifat non-lunak dan aspek transedental kemutlakan merupakan perbedaan utama. Ketiga, pendekatan Islam menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan masyarakat, bukan mengejar keegoisan pribadi dengan memaksimalkan keuntungan.¹⁷

Ketika nasabah menggunakan perbankan syariah, mereka merasa yakin bahwa dana mereka aman dari bahaya dan risiko, bahwa perjanjian yang digunakan tidak melanggar hukum Islam, dan bahwa karyawan yang memahami perbankan syariah melayani mereka dengan cepat dan tepat. Perbankan syariah juga menepati janjinya kepada kliennya. Pelayanan berkualitas ini membuat pelanggan setia.¹⁸

Dalam persepektif islam penerapan kualitas layanan yang baik mengacu pada moral dan nilai agama adalah hal yang harus dilaksanakan oleh semua perbankan terutama pada Perbankan Syariah, dengan acuan norma dan nilai keislamannya yang kental. Apalagi dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan menghargai kepuasan.

Dalam Islam, terdapat beberapa prinsip yang dapat dijadikan pedoman dalam menciptakan layanan berkualitas agar nasabah bank syariah mendapatkan kepuasan. Yang pertama adalah prinsip keadilan. Keadilan merupakan salah satu pilar utama dalam Islam. Dalam konteks layanan perbankan syariah, bank harus memastikan bahwa nasabah diperlakukan secara adil dan setara. Hal ini mencakup transparansi dalam proses perbankan, penyediaan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan, serta kebijakan yang menghindari diskriminasi.

Yang kedua adalah prinsip amanah yang merujuk pada kepercayaan dan tanggung jawab. Bank syariah harus menjaga kepercayaan nasabah dengan mengelola dana mereka secara profesional dan etis. Bank harus memastikan keamanan dana nasabah dan melindungi privasi serta kerahasiaan informasi pribadi mereka.

Yang ketiga adalah prinsip syariah, layanan bank syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank harus memastikan bahwa produk dan layanan yang mereka tawarkan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Hal ini dapat mencakup memastikan pematuhan terhadap larangan riba (bunga), spekulasi, dan kegiatan yang diharamkan lainnya.

Yang terakhir adalah prinsip konsultasi, dalam islam mengambil keputusan yang bijaksana dan mempertimbangkan masukan orang lain sangat dianjurkan. Bank syariah dapat melibatkan nasabah dalam proses pengembangan produk dan layanan, serta memperhatikan umpan balik mereka. Ini dapat membantu bank dalam meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, bank syariah dapat menciptakan layanan yang lebih berkualitas dan memastikan kepuasan nasabah. Penting bagi bank untuk berkomitmen pada nilai-nilai Islam dan menerapkan prinsip-prinsip ini secara konsisten dalam seluruh operasional mereka. Karena kualitas layanan yang ada menentukan kepuasan dari nasabah dalam penggunaan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Sarolangun.

¹⁶ Nafsi, Rahmat, and Sabri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah."

^{17,47} Putra and Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya."

2. Layanan Dan Kepuasan Nasabah yang di berikan oleh Pihak di Bank Syariah Indonesia (BSI) sarolangun.

Dari hasil penelitian penulis bahwa strategi pelayanan itu sangat penting, semua bank melakukannya untuk memberikan kepuasan pada nasabah, sebagai bank yang produk utamanya adalah jasa keuangan, maka kualitas pelayanan menjadi perihal yang perlu diperhatikan. Hasil wawancara dengan kepala cabang pembantu BSI Sarolangun Taupan Ardiansyah menyebutkan; Kualitas pelayanan harus diperhatikan setiap bank, baik itu bank konvensional maupun bank syariah, BSI sebagai bank syariah berusaha memberikan pelayanan terbaik pada nasabah.¹⁹

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan Sektor perbankan saat ini termasuk PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun. Kualitas Pelayanan ini juga perbedaan satu bank dengan bank lain. Saat ini ada produk *Hasanah Ultimate Service* beroperasi online pada BSI berharap dapat menawarkan lebih banyak manfaat meningkatkan keterlibatan dengan pelanggan atau nasabah BSI Sarolangun.

Hal kecil yang diberikan oleh BSI Sarolangun yaitu 3 S (Sapa, Senyum, dan Salam), setiap nasabah yang datang dibukakan pintu dan disapa oleh Security BSI dengan menyapa, senyum dan salam. Perlakuan itu diharapkan memberikan kenyamanan bagi nasabah dan kepuasan nasabah. Sebagaimana dibenarkan oleh Riyan sebagai security di BSI Sarolangun, BSI mengharuskan pada karyawannya untuk menyapa, senyum dan salam yang di singkat jadi 3 S.²⁰

Memberikan pelayanan setiap kebutuhan nasabah memang menjadi tugas BSI, BSI Sarolangun merupakan satu-satunya Kantor BSI yang ada sehingga sering terjadi antrian yang lama, akan tetapi dengan sistem antrian yang di koordinir security membuat antrian teratur dengan baik. Untuk mengurangi rasa bosan dengan antrian yang lama BSI Sarolangun menyediakan TV dan Air minum juga permen yang dapat dinikmati oleh nasabah.

3. Pemecahan Masalah Dalam Melaksanakan Sistem Pelayanan Bank syariah Indonesia (BSI) Sarolangun

Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Pemerintah berbasis syariah yang terpusat. BSI Sarolangun hanyalah kantor pembantu, sehingga banyak permasalahan nasabah yang tidak dapat ditangi secara langsung, atau penyelesaiannya secara cepat. Diantara masalah yang terjadi seperti penarikan uang tunai pada mesin ATM, terkadang terjadi keterlambatan pengisian ulang uang tunai pada mesin tersebut sehingga nasabah harus kecewa tidak dapat menarik uang tunai dengan cepat. Ada beberapa solusi yang dapat diberikan, tarik tunai melalui teller atau tarik tunai pada ATM bersama. Untuk BSI telah bekerjasama dengan Bank Mandiri, sehingga tarik tunai di ATM Mandiri tidak ada fee, kemudian tarik tunai semua bank yang berlogo ATM Bersama bisa dengan cepat kan tetapi kena biaya sebesar Rp 6500,-/transaksi.²¹

Terjadi antrian yang panjang dikarenakan BSI KCP Sarolangun hanya memiliki satu kantor saja, banyak nasabah yang antri untuk membuka rek, menyelesaikan banyak permasalahan transaksi seperti: Kartu Debit yang rusak, hilang, kemudian membuka rek baru, setor tunai, tarik tunai dan lain-lain. Kegiatan tersebut membuat antarian panjang, keterbatasan SDM di BSI membuat lamanya antrian, akan segera diperbaiki, kemudian BSI juga menyediakan tempat duduk yang nyaman, TV dan Minuman (Air Putih). Untuk mengatasi masalah ini nasabah sebenarnya bisa menggunakan fasilitas online yang disediakan oleh BSI, seperti pembukaan rek online, gadai emas online, transfer online dan juga banyak fasilitas lainnya.²²

¹⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

²⁰ Hasil Wawancara dengan Riyan Hidayat tanggal 15 April 2023

²¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

²² Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

Demikian solusi yang diberikan BSI KCP Sarolangun dalam permasalahan pelayanan, semua permasalahan pelayanan akan menjadi kritik dan saran bagi pihak BSI dan berusaha memberikan pelayanan terbaik guna mendapatkan kepuasan dari nasabah

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil penelitian ini *Pertama*, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP sarolangun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, *Kedua*, kepuasan dan pelayanan di BSI KCP Sarolangun saling berkaitan, pihak BSI memberikan pelayanan terbaik dari masalah yang ada. *Ketiga*, pemecahan masalah pada BSI KCP Sarolangun yaitu menggunakan ATM Mandiri, ATM Bersama, Mobile Banking BSI dan Akan meningkatkan Kualitas SDM dalam melayani nasabah.

Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan peneliti serupa. Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah
 - b. Meningkatkan kepuasan nasabah khususnya di wilayah Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun
2. Bagi Praktisi
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan salah satu tambahan referensi mengenai Bank Syariah Indonesia (BSI) bagi peneliti dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik sejenis.
 - b. Bagi peneliti sebelumnya diharapkan meneliti pada responden atau informan yang punya pendapatan lebih dan hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di (BSI) . penambahan variabel baru perlu dilakukan untuk penelitian yang akan datang agar menghasilkan gambaran penelitian yang lebih luas tentang masalah yang sedang diteliti.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor, Ghalia Indonesia,2010), H.103
- [2] Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: gava Media, 2014), Hal 90
- [3]Endang sugiarto, *psikologi pelayanan dalam industri jasa* (jakarta: gamedia, 2002) Soetanto
- [4] Ety Rochacty, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009) hal 78
- [5] H Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas di ponegoro
- [6] Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Pustaka Setia,1998) Hal 129
- [7] Hadinoto, *Bank Ritel Mikro dan Konsumen*, (Jakarta :PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, 2009) Hal 128
- [8] Kamsir,*Pemasaran Bank*,(Jakarta; kencana, 2005), Hal 232
- [9] Kasmadi, *Penelitian Modren Penelitian Kuantitatif*,(Bandung: Alfabeta,2004) Amrul
- [10] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta Kencana, 2004) 213
Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grapindo Persabda, 2014), h 231-232
- [11] M. Iqbal Hasan, *Pokok- Pokok Materi Statistik2* (Statistik Infresnsif) (Jakarta : putra 2010) hal 219 2009
- [12] M. Nur Rianto Al Arif, *dasar dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung: Alfabet,2010)
- [13] Saifudin Anwar,*Metode Penelitian* (Yogyakarta: pustaka pelajar, 1991) ,Hal 21
- [14] Singgih Santoso ,*SPSS*, (Jakarta : Gramedia, 2004), hal 27
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : CV Alfabeta,2004), Hal 135
- [16] *Lady Octavia Limbong.*"Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank.'studi kasus danamon cabang bogor skripsi sekolah pertanian bogor Oktober 2009, di akses pada 6 januari 2018
- [17] *Nina indah febriana, kualitas layanan Bank," Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia."* (Tulungagung Fakultas Institut Agama Islam Negri (IAIN) Vol.3, 2016
- [18] *Wirdayani Wahab, Pelayanan Bank," Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah,"* (pekan baru,ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2, 2017) h 6
- [19] *Hiliyati Mun Ummaya." Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan."* *Studi Kasus pada KS-BMT Masjid Al –Azhar Jakarta"* (

*Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri
Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009) H. 15*

- [20] *Eswika nilasari dan istiatin, Fakultas Ekonomi,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo,” (Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta, Vol, 13. No 01, 2015)*
- [21] *Dwi Ariani dan Febrina Rosita,” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” (Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi,hlm 114)*
- [22] *Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta”, Tahun (2016)*
- [23] *Longginus,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ,”Skripsi Fakultas Ekonomi program studi Manajemen, (Yogyakarta 2016) , Hal 41 . di akses 15Januari 2018.*
- [24] *Juzan Tri Hartono, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PT.BPR Bank Jogja) ,Tesis Program Magister Manajemen Universitas Gundarma,2010.*
- [25] *Agus,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK cabang Pingrang .”*
- [26] *Yuhanna,” Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Berbasis Prinsip Syariah*
- [27] *Malik Ibrahim, and Sitti Marijam Thawil. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4, no. 1 (n.d.): 175–82.*
- [28] *Monica, Chintia, and Doni Marlius. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari” 07, no. 01 (2023).*
- [29] *Nafsi, Rahmat, and Sabri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” 4, no. 1 (2020): 19–39.*
- [30] *Putra, Rizky Pratama, and Sri Herianingrum. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan 1, no. 9 (December 2, 2015): 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.*
- [31] *Risal, Taufiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah .” Jurnal Ekonomi dan Bisnis 4, no. 2 (n.d.): 117–25.*