

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KOTA BAUBAU

Hasni^{1*}, Samsul Bahari¹, Mutmainah Lukman¹

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Buton Indonesia.
E-mail: *hasni76hasni@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, di mana diperoleh nilai Thitung sebesar 8,078, yang lebih besar dari Ttabel sebesar 1,664, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 40% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 60% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulannya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bank perlu terus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah di masa mendatang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Abstract: This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau. The approach used in this research is quantitative, with primary data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 100 respondents. The collected data were analyzed using simple linear regression to examine the relationship between service quality as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. The results of the study show that service quality has a significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by the t-test results, where the calculated t-value (Thitung) is 8.078, greater than the table t-value (Ttabel) of 1.664, with a significance value of 0.001 (less than 0.05). Thus, the null hypothesis (H_0) is rejected, and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, indicating a significant positive effect of service quality on customer satisfaction. Additionally, the results of the determination coefficient (R^2) analysis show that service quality contributes 40% to customer satisfaction, while the remaining 60% is influenced by other factors not examined in this study. In conclusion, the service quality provided by Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau plays an important role in enhancing customer satisfaction. The bank must continue to focus on and improve various aspects of its services to maintain and increase customer satisfaction in the future.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Di era globalisasi, industri perbankan memainkan peran penting dalam perekonomian dengan menyediakan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Perbankan syariah, sebagai lembaga keuangan yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariat Islam, menghadapi tantangan dalam kompetisi bisnis yang ketat. Untuk meningkatkan kinerja operasionalnya, bank syariah perlu memahami perilaku nasabah dalam memilih produk dan jasa (Nainggolan, 2016).

Bank syariah merupakan industri jasa yang relatif baru, dimana menggunakan syariat Islam di setiap aktivitas perbankan dengan melihat makin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa, maka bank syariah harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu dalam rangka menaikkan kinerja operasionalnya, perbankan syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan mengapa seorang pribadi melakukan pembelian jasa dan bagaimana pribadi tersebut memilih dan membeli produk baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektivitas kinerja yang baik (Wirapradnyana, 2013).

Dalam hal ini bank berperan melayani kebutuhan masyarakat dalam hal keuangan dan investasi. (Rumiyanti, & Syafarudin 2021: 32) mengatakan bahwa upaya untuk meningkatkan daya saing, bank terus berupaya untuk melakukan pengembangan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah adalah penilaian dari seseorang yang dirasakan dan diharapkan terhadap suatu barang atau jasa. Hal ini didukung oleh (Mentang & Samadi, 2021) yang mengatakan bahwa pelayanan yang prima dan berkualitas sangat dibutuhkan dalam memenuhi keinginan dan harapan nasabah agar bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Beberapa hal yang dapat menciptakan kepuasan nasabah yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan oleh pihak bank, karena layanan jasa yang dibayar oleh setiap instansi agar mampu bertahan di antara kompetitor lain. Kualitas layanan merupakan salah satu hal penting yang menentukan keunggulan bank dalam bersaing dengan bank lain. Apabila bank tidak memberikan pelayanan yang baik maka kemungkinan besar nasabah akan menghentikan hubungan bisnis dengan bank tersebut (Rabiula dkk, 2019).

Namun, pelayanan perbankan di Indonesia secara umum masih dianggap kurang baik, dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci untuk memperbaiki citra bank dan meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan, termasuk aspek seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, mendukung hubungan jangka panjang, dan memperkuat reputasi bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Baubau menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam jumlah nasabah dari 15.800 pada tahun 2021 menjadi 21.900

pada tahun 2023, mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan bank. Namun, pada Mei 2023, BSI menghadapi masalah serius berupa serangan siber yang mengganggu sistem internal dan layanan bank, menyoroti pentingnya penguatan sistem keamanan dan deteksi dini terhadap ancaman siber.

Di samping itu, terdapat kesenjangan antara pelayanan dan harapan nasabah di BSI Cabang Baubau. Permasalahan yang dihadapi meliputi: lahan parkir sempit yang mengakibatkan kemacetan, minimnya jumlah mesin ATM yang menyebabkan antrean panjang, kerusakan mesin ATM yang sering terjadi, ruang tunggu yang sempit, dan waktu antrian yang lama. Semua masalah ini berdampak pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau" guna memahami lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

2. Metode Penelitian

Menurut Nanang Martomo (2015:370), populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada di suatu wilayah dan memenuhi kriteria tertentu terkait masalah penelitian. Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau pada tahun 2023, yang berjumlah 21.900 nasabah. Sugiyono (2017:149) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang mencerminkan karakteristik populasi tersebut. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang ada.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis masalah yang diteliti. Data kuantitatif, sesuai dengan definisi Sugiyono (2018:13), adalah data berbentuk angka yang diukur menggunakan statistik untuk menghasilkan kesimpulan konkret. Sebaliknya, data kualitatif, menurut Sugiyono (2015), terdiri dari kata-kata, skema, dan gambar, dan disajikan secara verbal tanpa angka. Dalam penelitian ini, peneliti memilih data kuantitatif karena data tersebut dapat diukur atau dihitung secara langsung menggunakan bilangan. Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau, sementara data sekunder meliputi informasi dari buku ilmiah, karya ilmiah, dan terbitan majalah yang relevan dengan topik penelitian

Metode Pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang akurat. Teknik yang digunakan meliputi observasi, dokumentasi, kuesioner, dan studi pustaka. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memahami kondisi yang sebenarnya di Bank

Syariah Indonesia KCP Kota Baubau. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data observasi, khususnya terkait penjualan buket di bank tersebut. Kuesioner dengan skala likert digunakan untuk mengukur persepsi nasabah terkait kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Terakhir, studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai literatur yang relevan dengan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Metode ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan linear antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) dengan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 29.0 untuk mengukur seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi adanya penyimpangan data berdasarkan distribusi korelasi dan varian indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Salah satu uji asumsi klasik adalah uji normalitas, yang bertujuan untuk menguji apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Menurut Ghazali (2018), uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,050, data dianggap berdistribusi normal; jika lebih kecil dari 0,050, data dianggap tidak normal.

Uji Hipotesis

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi adanya penyimpangan data berdasarkan distribusi korelasi dan varian indikator variabel. Salah satu uji tersebut adalah uji normalitas, yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Menurut Ghazali (2018), uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,050, data dianggap berdistribusi normal, sedangkan jika lebih kecil dari 0,050, data dianggap tidak normal.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan data dari hasil pengisian kuesioner tentang kualitas pelayanan, hasil tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang diberikan. Pada aspek bukti fisik, 47% sangat setuju bahwa mesin ATM selalu siap, dan 33% cukup setuju terkait parkir yang luas. Untuk keandalan, 49% setuju layanan tepat waktu, dan 45% sangat setuju pegawai memberikan solusi.

Dalam daya tanggap, 46% sangat setuju bahwa kebutuhan nasabah dipenuhi, dan 42% setuju pelayanan cepat. Pada jaminan pemberian kenyamanan layanan, 50% sangat setuju terkait keamanan transaksi, dan 55% setuju pelayanan nyaman. Dalam empati, 50% setuju pegawai memiliki interaksi baik. Indikator dominan adalah jaminan keamanan nasabah (X7) dengan rata-rata 4,44.

Analisis Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan data dari hasil pengisian kuesioner tentang kepuasan nasabah, hasil tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah menunjukkan dari 100 responden menunjukkan bahwa mayoritas setuju dengan pernyataan terkait kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Sebanyak 52% merasa nyaman menggunakan layanan, 58% setuju fasilitas menciptakan suasana nyaman, dan 57% merasa aman saat bertransaksi. Selain itu, 55% yakin dengan profesionalisme karyawan, dan 47% akan tetap menggunakan bank karena pelayanan yang baik. Meski ada tawaran dari bank lain, 42% tetap memilih Bank Syariah Indonesia. Indikator kepuasan yang paling dominan adalah kenyamanan layanan (Y1) dengan rata-rata 4,20.

Uji Validitas

Pada program statistical produk and service solution (SPSS) dengan menggunakan teknik korelasi. Data di katakan valid apabila hasil uji Rhitung > Rtabel menggunakan taraf signifikan 0,05 dengan jumlah 100 responden

Tabel 1. Rangkuman Tes Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Variabel	No	R (hitung)	R (tabel)	Status
Kualitas Pelayanan	1	0,509	0,165	Valid
	2	0,544	0,165	Valid
	3	0,576	0,165	Valid
	4	0,660	0,165	Valid
	5	0,716	0,165	Valid
	6	0,639	0,165	Valid
	7	0,558	0,165	Valid
	8	0,773	0,165	Valid
	9	0,681	0,165	Valid
	10	0,757	0,165	Valid
Kepuasan Nasabah	1	0,823	0,165	Valid
	2	0,827	0,165	Valid
	3	0,750	0,165	Valid
	4	0,819	0,165	Valid
	5	0,807	0,165	Valid
	6	0,794	0,165	Valid

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa hasil Uji Validitas untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan valid karena semua item yang memiliki Rhitung lebih besar dari Rtabel

Uji Reabilitas

Uji reabilitas yang di gunakan adalah teknik analisis Cronboch's Alpha. Suatu kuesioner di katakan reliabel apabila mempunyai Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat di lihat pada Tabel 4.7 bahwa seluruh butir pernyataan

tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mempunyai Alpha > 0,60% sehingga dapat di simpulkan bahwa alat ukur tersebut di nyatakan reliabel dan dapat di percaya

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,822	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0,882	Reliabel

Sumber Data: Data Primer (Kuesioner) Diolah, 2024

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari masing-masing variabel tersebut lebih besar dari nilai cronbach's alpha standar yang digunakan yaitu 0,60, yang mana alphanya sebesar 0,822 dan 0,882. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Pada penilaian uji ini dapat dikatakan jika nilai signifikan hasil perhitungan data lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Table 3. Hasil Uji Normalitas Dengan Metode Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN NASABAH
N		100	100
Normal	Mean	41.2900	24.3500
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	4.88720	3.44180
Most Extreme Differences	Absolute	.086	.130
	Positive	.084	.130
	Negative	-.086	-.092
Test Statistic		.086	.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 ^c	.000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.425	.060

a. Test distribution is Normal.

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,425 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (bebas) kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen (terikat) kepuasan nasabah (Y). Dengan menggunakan bantuan program SPSS Statistics. Hasil uji analisis regresi linear sederhana dapat di lihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.965	2.291		2.603	.011
KUALITASPELAYANAN	.445	.055	.632	8.078	.,001

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.9 *output* dari analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.965 + 0,445 X$$

Di mana persamaan tersebut yaitu:

- Konstanta sebesar 5,965 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kualitas pelayanan sebesar 5,965.
- Koefisien regresi X sebesar 445 atau sebesar 0,445. Artinya koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah positif.

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel *Coefficients* di peroleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Uji Hipotesis

Hasil uji parsial (uji-t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	5.965	2.291		2.603	.011
KUALITASPELAYANAN	.445	.055	.632	8.078	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS Statistics 29 for Windows, dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), diperoleh T-tabel sebesar 1,984 dan T-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 8,078 dengan nilai signifikansi 0,001. Karena T-hitung (8,078) lebih besar dari T-tabel (1,984) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulannya, semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah, dan sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 5.965 + 0,445$ dengan koefisien regresi Thitung yang diperoleh sebesar Thitung (8.078) > Ttabel (1,984). Hal ini memperlihatkan bahwa koefisien regresi adalah signifikan, sehingga H_a di terima dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsul Rizal, Abd Rahman Rahim, Eka Wardiana (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk.Unit Bengo Cabang Watampone, Dasep Suryanto (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit tinggi, Lily Natalia Ngajudin Nugroho (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada BCA KCP HM Yamin Medan, yang mana juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa Thitung sebesar 8.078 lebih besar jika dibandingkan dengan Ttabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian taraf signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 2,603. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsul Rizal, Abd Rahman Rahim, Eka Wardiana (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk.Unit Bengo Cabang Watampone, Dasep Suryanto (2019)

dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit tinggi, Lily Natalia Ngajudin Nugroho (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada BCA KCP HM Yamin Medan, yang mana juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Nilai R Square dalam penelitian ini adalah sebesar 0,400 yang menunjukkan bahwa variabel Y yaitu kepuasan nasabah di pengaruhi kuat oleh variabel X sebesar 40% dan sisanya 60% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini secara umum sejalan dengan teori-teori yang telah dikemukakan banyak pakar manajemen pemasaran dan peneliti-peneliti terdahulu. Dengan kata lain, penelitian ini memperkuat teori-teori terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah akan sangat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang di terima dari perusahaan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji statistic dengan menggunakan uji t dimana diperoleh $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $(8.078) > T_{tabel}$ $(1,984)$ dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dari hasil nilai R adalah 0,632 yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat yang mana variabel (X) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,2%. Nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,400 atau 40% yang menunjukkan bahwa variabel X yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y atau kepuasan nasabah sebesar 40% dan sisanya 60% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) bernilai positif dan hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau terbukti.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti ingin memberikan saran kepada pihak terkait, bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau diharapkan dapat meningkatkan kapasitas lahan parkir yang luas dan aman di lokasi operasionalnya, yang mana hal ini akan membantu mengurangi kekhawatiran nasabah tentang keamanan dan keselamatan kendaraan mereka, serta diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Kota Baubau lebih efisien dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tidak merasakan kekecewaan dan tidak berpindah ke jasa yang lain justru bisa merekomendasikannya kepada orang lain.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu memperluas populasi dan sampel, dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Daftar Pustaka

- Dasep Suryanto. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance Cabang Bukittinggi. *Journal Of Economic, Business and Accounting*. Volume 2. Nomor 2
- Donii, Priansa Juni. 2016. *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Kontemporer*. Alfabeta Bandung.
- Edisahputra Nainggolan. 2016. Analisis Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah dan Mubarabah untuk Meningkatkan Pendapatan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3 No. 1.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi.2.
- G. A. Wirapradnyana. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Menjadi Nasabah bank Syariah, (*Ekuitas-Jurnal Pendidikan Ekonomi*), Vol 1(1), 96-105.
- Ghozali, Iman. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi Kelima*. Universitas Diponegoro. Semarang. 2-13.
- Hamirul. 2020. *Good govercnce dalam perspektif kualitas pelayanan*. CV. Pustaka Learning center. Hal 544.
- Ismail Razak. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Vol. 6. No. 3 Hal 4.
- Jeany, Mauli Siagian. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330-341, Hal 544
- J. J. J. Mentang, I. W. J. Ogi, & R.L. Samadi. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Marina Hash in Manado di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* , 9(4), 680-690.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada Depok. Hal. 47.
- Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent*. (Cetakan 1). Jakarta: Rajawali Pers.hal 6-7.
- Kuncoro, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitattif Dan R&D*. Penerbit : Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Lily Natalia, Ngajudin Nugroho. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Pada BCA KCP HM Yamin Medan. Jurnal Media Ekonomi (JURMEK). Vol.23 No.1.
- Madona, Fitri. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasaba Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. UIN. Raden Fatah Palembang.
- Martono, Nanang. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2013. Measurig Customer Satisfction. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy, 2013. Measurig Customer Satisfsction, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rabiulah, S. R., Fatimah, K. Van, & Sugiyanto, S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Permata Tbk. Proceeding. Universitas Pamulang, 1(1), 525-539.
- Rocki Warrow, dkk. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Daya Raya Manado. Jurnal Berkara Ilmiah Efesiensi: Vol.21 No.04.
- Rokhmat Subagiyo. 2017. Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan, (Jakarta: Alim's Publishing).
- Rumiyati, & Syafarudin, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Era Covid-19. (Insight Management Journal, Vol 1(2), 32-42.
- Samsul Rizal, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone. Jurnal Ilmu Manajemen . Vol 4 No.1.2020 . Hal.105.
- Siregar, W. V, & Putri, S.M. 2020. Studi konsep pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Morikal monopoli. RELE (Rekayasa Elektrikal Dan Energi): Jurnal Teknik Elektro, 3(1), 33-36.
<http://dx.doi.org/10.30596%2Frel.v3i1.5235>
- Tjiptono. 2011. Sistem Manajemen Strategic. Jakarta.
- Saepul Bahri. 2018. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Nasabah Pengadaian Syariah Cabang Veteran Purwakarta. EKSISBANK. Vol.2 No. 2.
- Schiffman G. Leon & Wissenblit L. Joseph. 2015. Consumer Behavior, (8th ed). England; Pearson Education.
- Suryani. 2014. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah. Jurnal Al-Iqtishal: VI No. 2, 2014, hal. 242-243.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta: Bandung.

- Waluyo & Crosby Lethimen. 2020. Good governce dalam perspektif kualitas pelayanan. CV. Pustaka Learning center. Hal 544
- Zeithaml, V.A. dkk. 2018. Service Qualiti, Profitbiliti, And The Economic Worth Of Customers: What We Know and What We Need To Learn. Journal Of The Academy Of Marketing Sciense.