



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BENGKULU

Reka Sintia¹, Budi Astuti², Yudi Partama Putra³, Nensi Yuniarti Zs⁴
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
rekasintia10@gmail.com

ABSTRACT:

Diterima : 11-12-2023
Direvisi : 15-12-2023
Disetujui : 18-12-2023

Keywords:

Quality of service, profit sharing and customer satisfaction.

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah.

This study aims to determine the effect of service quality and profit sharing on customer satisfaction saving at Bank Syariah Mandiri branch. This research was conducted at Bank Syariah Mandiri Bengkulu S. Parman Branch, Jalan S.Parman No. 62, Padang Jati, Bengkulu. Data collection techniques in this study used survey methods, namely obtaining data from natural places through questionnaires. The sampling method in this study was simple random sampling method, namely taking sample members from the population at random without regard to the existing strata in the population. Respondents in this study amounted to 100 customers of Bank Syariah Mandiri Bengkulu branch. The results of this study state that: Service quality (X1) has an effect on customer satisfaction (Y), this is indicated by a significance of 0.000 which is smaller than 0.05 and profit sharing (X2) has an effect on customer satisfaction (Y), this is shown with a significance of 0.000 which is less than 0.05. As well as with an Adjusted R Square value of 30.7%.

ABSTRAK :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu S. Parman jalan S.Parman No. 62, Padang jati, Bengkulu. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey yaitu mendapatkan data dari tempat yang alamiah melalui kuisioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 dan bagi hasil (X2) berpengaruh terhadapkepuasan nasabah (Y), hal ini ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Serta dengan nilai Adjusted R Square sebesar 30,7%.

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual banking system atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API) untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia (www.bi.go.id).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank umum dibolehkan menjalankan dual banking system, yaitu beroperasi secara konvensional dan syariah sekaligus sepanjang penatausahaan dan pengelolaan itu dilakukan secara terpisah. Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Perbankan syariah merupakan



suatu lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam (Maulana Faishal Agus, 2017).

Secara filosofis, bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia islam dewasa ini. Belakangan ini perekonomian muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika islam. Upaya ini dilakukan dalam upaya membangun model teori yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi, dan distribusi (Azaubin, 2016).

Di dalam sejarah perekonomian kaum muslimin, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah. Fungsi-fungsi bank telah dikenal sejak jaman Rasulullah SAW. Fungsi-fungsi tersebut adalah menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang (Siti Masrohatin, 2015). Pada perkembangan selanjutnya di era 70-an, usaha-usaha untuk mendirikan bank Islam mulai menyebar ke banyak Negara. Beberapa Negara seperti Pakistan, Iran, dan Sudan, bahkan mengubah seluruh sistem keuangan di negara itu menjadi sistem nirbunga, sehingga semua lembaga keuangan di Negara tersebut beroperasi tanpa menggunakan bunga. Di negara Islam lainnya seperti Malaysia dan Indonesia, bank nirbunga beroperasi berdampingan bank-bank konvensional. Kini perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak Negara, bahkan ke negara-negara Barat. The Islamic Bank International of Denmark tercatat sebagai bank syariah pertama yang beroperasi di Eropa, yakni pada tahun 1983 di Denmark. Kini, bank-bank besar dari Negara-negara Barat seperti Citibank, ANZ Bank, Chase Manhattan Bank, dan Jardine Fleming telah pula membuka Islamic window agar dapat memberikan jasa-jasa perbankan yang sesuai dengan syariat Islam (pesonawafa.wordpress.com).

Bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank konvensional karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan bank syariah maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Selain dari kedua permasalahan tersebut terdapat juga permasalahan dalam hal pembagian bagi hasil produk tabungan yang dirasakan oleh nasabah. Nasabah dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dari produk tabungan tersebut (Daulay, 2014: 10).

Nasabah cenderung akan memilih pembagian bagi hasil yang lebih besar oleh bank-bank syariah yang namanya sudah membooming dan memiliki nasabah yang banyak. Dengan tumbuhnya bank syariah yang maju pesat seperti tumbuhnya jamur di musim hujan, tidak dapat dielakan lagi persaingan yang akan terjadi antara bank syariah yang satu dengan yang lainnya bahkan dengan para pesaing dalam konteks lembaga keuangan non bank. Oleh karena itu, masing-masing bank syariah tentunya tidak ingin kalah dibandingkan dengan para pesaingnya, misalnya dengan lembaga keuangan non bank seperti pegadaian syariah, leasing syariah, modal ventura syariah bahkan bersaing dengan bank-bank konvensional yang sudah



ada sejak lama. Kepuasan pelanggan sangat penting dinilai untuk memahami komponen mana dari sebuah produk yang merupakan favorit dan diminati pelanggan atau nasabah bank syariah. Pemahaman mengenai pandangan nasabah dapat memberi bantuan dalam memaksimalkan layanan bank syariah untuk para nasabah, maka nasabah akan merasa puas serta bisa menumbuhkan dana Bank Syariah dari pihak ketiga (Kusumawati, 2021).

Bank Syariah Mandiri mendapatkan banyak penghargaan dari berbagai instansi dalam pencapaiannya sebagai bank yang mengedepankan pelayanan terbaik untuk nasabahnya. Terbukti dengan adanya beberapa penghargaan yang diterima oleh Bank Syariah Mandiri seperti Diantaranya pada tahun 2013 BSM menerima penghargaan dari ICSA : Indonesian Customer Satisfaction Award 2013, Banking Service Excellence Award, Service Quality Award 2013 Category: Sharia Banking, serta Excellent Service Experience Award. Tidak hanya berhenti disitu saja, BSM juga mendapatkan beberapa penghargaan pada tahun 2014 seperti dari ICSA: Indonesian Customer Satisfaction Award 2014, Service Excellence Award 2014, Service Quality Award 2014 Category: Sharia Banking, Indonesia Bank Loyalty Award 2014, Excellent Service Experience Award 2014 Category Sharia Bank. Kemudian di tahun 2015 BSM menerima penghargaan kepuasan konsumen seperti Service Excellence Award 2015, serta MarkPlus WOW Service Excellence Award 2015 Jabodetabek. Terakhir Bank Syariah Mandiri menerima penghargaan MarkPlus WOW Service Excellence Award 2016 Jabodetabek dan Service Excellence Award 2016. Prestasi tersebut di dapatkan dengan usaha keras dan partisipasi nasabah BSM (www.syahiahmandiri.co.id).

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningsih (2016) yaitu penelitian tentang “Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar”. Hasil penelitian bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Perdana (2014) menunjukkan bahwa uji F yaitu variabel kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Berdasarkan uji t yaitu bahwa variabel kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Pada penelitian Aripullah dan Yulia Trikusumawati (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri di Samarinda “, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, dan sistem bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu S. Parman jalan S.Parman No. 62, Padang jati, Bengkulu. Waktu penelitian dilakukan terhitung dari tanggal 02 Maret 2021 s.d 30 Maret 2021. Instrumen yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dengan metode survey yaitu mendapatkan data dari tempat yang alamiah melalui kuesioner (Sugiyono 2018:6). Kuesioner dalam penelitian ini disebar secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2018: 137) dan data sekunder yaitu menanyakan data melalui pihak perusahaan. Menurut Sugiyono (2018: 7) penelitian



kuantitatif adalah metode penelitian untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, pengambilan sampel ditentukan dengan metode simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak (Sugiyono 2018: 82).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2018: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.

Sampel dan Kriteria Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono 2018: 82). Sampel dari penelitian ini adalah nasabah yang sudah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu dengan kriteria dan syarat sebagai berikut:

1. Perempuan/Laki-laki.
2. Berumur diatas 18 tahun
3. Memiliki kepercayaan/Agama.
4. Nasabah yang sudah menabung lebih dari tiga bulan.

Metode Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai 100 sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2018: 85). Adapun prosedur pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Mencari responden yang sudah menabung lebih dari enam bulan.
2. Meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner.
3. Peneliti dan dengan bantuan salah satu petugas bank (back office) membagikan kuesioner secara langsung kepada nasabah bank syariah mandiri bengkulu.
4. Memberikan penjelasan tentang cara-cara pengisian kuesioner.
5. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden.
6. Menyeleksi jawaban apabila ditemukan jawaban yang rusak (tidak lengkap) atau tidak memenuhi syarat.
7. Menganalisis dan mengolah data lalu ditarik kesimpulan dari data tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada dasarnya analisis ini adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel independen yang diketahui. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Model persamaan



regresi berganda yang akan diteliti dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Tabel 1.
Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,376	2,334		2,303	,023
	X1	,412	,082	,419	5,007	,000
	X2	,432	,100	,362	4,320	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2021

Model : $= 5,376 + 0,412 + 0,432$ Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat dijabarkan sebagai berikut : Hasil persamaan regresi berganda di atas dapat disimpulkan bahwa konstanta sebesar 5,376 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil dianggap konstan (bernilai nol), kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 5,376. Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif antara variabel independen dengan variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan, bagi hasil, serta kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan juga. Koefisien untuk kualitas pelayanan sebesar 0,412 artinya kepuasan nasabah mengalami kenaikan 1 sedangkan variabel lainnya dianggap konstan (bernilai 0), maka nilai kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0,412. Koefisien positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dalam hal ini menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah. Koefisien untuk bagi hasil sebesar 0,432 artinya apabila bagi hasil mengalami kenaikan 1 sedangkan variabel lainnya dianggap konstan (bernilai 0), maka nilai kepuasan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,432. Koefisien positif artinya terjadi hubungan positif antara bagi hasil dengan kepuasan nasabah. Dalam hal ini menyebabkan peningkatan kepuasan nasabah.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Imam, 2013). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika R^2 memiliki nilai yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Jika nilai R^2 mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam, 2013). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 2.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate



dimension0	1	,567 ^a	,321	,307	2,12155
a. Predictors: (Constant), X2, X1					

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan table 2 diatas adapun analisis determinasi berganda diketahui presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai *adjusted r square* sebesar 0,307 maka koefisien determinasi berganda $0,307 \times 100\% = 30,7\%$ dan sisanya $100\% - 0,307\% = 69,3\%$. Hal ini berarti naik turunnya variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanandanbagi hasil 30,7%. Sedangkan sisanya sebesar 69,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan dalam regresi telah layak (*fit*). Pengambilan keputusan dalam uji ini, yaitu melihat nilai signifikansi *p-value* > 0,05, maka model regresi tidak layak untuk digunakan (hipotesis ditolak). Sedangkan jika *p-value* < 0,05, maka model regresi layak untuk digunakan (hipotesis diterima) (Imam, 2013). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 3.
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206,406	2	103,203	22,929	,000 ^a
	Residual	436,594	97	4,501		
	Total	643,000	99			

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3 hasil uji f menunjukkan bahwa model regresi memperoleh nilai fhitung sebesar 22,929 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 5%. Hal ini berarti bahwa model regresi menunjukkan kualitas pelayanandanbagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima.

Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Imam, 2016). Pada uji t probabilitas < tingkat signifikansi (Sig <0,05) maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		



1	(Constant)	5,376	2,334		2,303	,023
	X1	,412	,082	,419	5,007	,000
	X2	,432	,100	,362	4,320	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Uji t digunakan pada seluruh model regresi untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 5%. Berdasarkan tabel 4.10 hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan koefisien regresi bernilai sebesar 0,000, nilai t sebesar 5,007 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (tingkat signifikansi < 0,05). Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini **diterima**.

Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Uji t digunakan pada seluruh model regresi untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 5%.

Berdasarkan tabel 4.10 hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan koefisien regresi bernilai sebesar 0,000, nilai t sebesar 4,320 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (tingkat signifikansi < 0,05). Yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini **diterima**.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan koefisien regresi bernilai sebesar 0,000, nilai t sebesar 5,007 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (tingkat signifikansi < 0,05). Yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Lovelock (2002:87) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Pada umumnya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan (Sofiyanto, 2016: 6-7). Jadi baik buruknya



kualitas layanan jasa menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi perusahaan. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2005) dalam (Prahastuti, 2011;35). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Holijah (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai thitung sebesar sebesar 4,673 dan t tabel 1,9860 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena t hitung > ttabel (4,673 > 1,9860), signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima dan Ho1 ditolak, artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan koefisien regresi bernilai sebesar 0,000, nilai t sebesar 4,320 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (tingkat signifikansi < 0,05). Yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05.

Menurut Al-Qardhawi dalam Daulay (2014: 5-6) Bagi hasil merupakan dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati yang mana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul risiko, baik untung maupun rugi. Jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi maka harus dirasakan bersama pula.

Jadi dapat disimpulkan jika keuntungan yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi maka harus dirasakan bersama pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tuti (2013) Variabel pola bagi hasil (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah sebesar 0.636 yang artinya jika pola bagi hasil mengalami peningkatan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.636. Dengan asumsi bahwa nilai (X1) adalah 0 (nol). Jika bagi hasil yang diterima nasabah meningkat maka akan semakin bertambah jumlah nasabah yang menabung, sebaliknya bagi hasil yang diterima berkurang akan dapat berkurangnya jumlah nasabah yang menabung.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan data empiris akan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dan semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan oleh bank maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian menggunakan uji analisis regresi linier berganda sebagai berikut :



1. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda melalui uji t variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) menabung Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (tingkat signifikansi $< 0,05$).
2. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda melalui uji t variabel bagi hasil (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) menabung Bank Syariah Mandiri cabang Bengkulu. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (tingkat signifikansi $< 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi. dan Rosinta, Febrina. 2011. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan". Jurnal Bisnis dan Birokrasi.
- Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Vol. 5, No. 1.
- Azaubin, (2016). Pengaruh Pembiayaan Jual Beli, Pembiayaan Bagi Hasil, Non performing financing (npf), Financing to deposit Ratio (fdr) dan inflasi terhadap profitabilitas bank Umum syariah di Indonesia. Tesis (Dipublikasikan). Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.
- Daulay, Raihanah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan". Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, G. 2018. *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein Umar. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. <http://www.syariahamandiri.co.id/category/investor-relation/>, diakses pada tanggal 25 Januari 2020. https://www.syariahamandiri.co.id/category/info-perusahaan/profilperusahaan/sejarah/diakses_tanggal_27_Januari_2020. <https://www.syariahamandiri.co.id/category/info-perusahaan/visi-dan-misi/> diakses tanggal 12 Januari 2020. <https://www.syariahamandiri.co.id/category/penghargaan/>, diakses pada tanggal 27 Januari 2020.
- Karim, Adiwarmarman A. 2007. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 61
- Khatimah, Husnul. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Semarang Pattimura*. Jurnal Studi Kepustakaan Vol 1 No 8.
- Kotler & Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 15, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks
- Kusumawati, A. dan Y. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Mandiri di Samarinda. *Borneo Student Research*, 2(2), 1446–1459.
- Mowen, John C. dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Ratnasari, Ririn Tri. dan Mastusti. 2011. *Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.



- Rukmini. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan keyakinan terhadap keputusan menabung nasabah pada bank sumut syariah capem kota baru marelan*. Sejarah Bank Syariah <https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx> diakses pada hari Selasa, 29 November 2019.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kotemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi. Cet. 4. Jakarta:Kencana Prenada Media Group
- Setiawan, Mulyo Budi. dan Ukudi. 2007. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. Vol.14. No.2.
- Sofiyanto, Ifik. 2016. “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)”. *Journal Of Management*, Vol. 2. No.2.
- Sri Nurhayati. 2015. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 1(1), 55. <https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p55-62>
- Sutedi, Adrian. 2009. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Edisi Pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Daulay, Raihanah. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan”. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*.
- Tuti Hastuti. 2013. *Kualitas Pelayanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 2*
- Siti Holijah 2019. *Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan*