

**JURNAL ILMIAH AKUNTANSI, MANAJEMEN, & EKONOMI ISLAM**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Pelindung</b>                      | : Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB)      |
| <b>Penanggung Jawab</b>               | : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB               |
| <b>Ketua Dewan Redaksi</b>            | : Dr. Meilaty Finthariasari, M.M                      |
| <b>Sekretaris Dewan Redaksi</b>       | : Marini, S.E., M. EK                                 |
| <b>Secretariat and Administration</b> | : 1. Marliza Ade Fitri, M.M<br>2. Diah Khairiah, M.Ak |

SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN INI BUKAN  
MERUPAKAN CERMINAN SIKAP ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI  
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP  
TERLETAK PADA PENULIS

**ALAMAT REDAKSI**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Kampus IV Jl. Adam Malik KM. 9, Sidomulyo, Gading Cempaka Bengkulu

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

**DAFTAR ISI**

|  |         |
|--|---------|
| PERENCANAAN OPERASIONAL BRITISH PETROLEUM ACTIVE MOBILE FUEL STATION PT WHEZ ENERGI SEJAHTERA<br>Zatmiko Setiawan<br>Rhian Indradewa<br>Dimas Angga Negoro<br>Edi Hamdi                                      | 01 - 20 |
| PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM TERHADAP FAKTOR PENDUKUNG EKSISTENSI PASAR TRADISIONAL PANORAMA KOTA BENGKULU<br>Pajri Abdul Ajis<br>Idwal<br>Padlim Hanif  | 21 - 37 |
| PEMASARAN PRODUK UMKM PADA KELOMPOK TANI KECAMATAN ENGGANO (Program Guidance For Marketing Of Umkm Products In Farmers' Groups In Enggano District)<br>Arbit Khopangsang<br>Eka sri Wahyuni<br>Yenti Sumarni | 38 - 50 |
| PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN CORPORATE REPUTATION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan PT. JNE Kota Bengkulu)<br>Meilaty Finthariasari<br>Zicco Fernandez<br>Subandrio<br>Dedi Wahyudi   | 51 - 60 |
| ADOPSI QRIS OLEH PEDAGANG TERAS MALIOBORO 1: ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN<br>Avilla Nadhif Firjatullah<br>Wahyu Hidayat Riyanto<br>Subandrio<br>Dimas Bagus Wiranatakusuma             | 61 - 71 |
| PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) MUAMALAT HARKAT SUKARAJA KABUPATEN SELUMA<br>Dharma Setiawan<br>Amir Mukadar                                | 72 - 87 |

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) MUAMALAT HARKAT SUKARAJA KABUPATEN SELUMA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SHARIA PEOPLE'S FINANCING BANK (BPRS) MUAMALAT HARKAT SUKARAJA SELUMA DISTRICT***

**Dharma Setiawan<sup>1</sup>, Amir Mukadar<sup>2</sup>**

Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
[dharmasetiawan@umb.ac.id](mailto:dharmasetiawan@umb.ac.id)<sup>1</sup>, [amirmukadar@umb.ac.id](mailto:amirmukadar@umb.ac.id)<sup>2</sup>

Jl. Adam Malik KM 8,5 Kec. Gading Cempaka Kota Bengkulu

Corresponding email: [dharmasetiawan@umb.ac.id](mailto:dharmasetiawan@umb.ac.id)

---

**INFORMASI ARTIKEL**

**Riwayat Artikel:**

Diterima : 02 Jan 2025

Direvisi : 20 Jan 2025

Disetujui : 27 Jan 2025

**Keywords:**

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

**Kata kunci:**

Service Quality, Customer Satisfaction

---

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to examine the influence of service quality, namely Sharia Compliance (Compliance with Islamic Sharia), tagible (physical appearance), empathy (attention), reliability (reliability), responsiveness (response) and assurance (guarantee) on customer satisfaction at PT. BPRS Muamalat Harkat Sukaraja District Seluma Regency Bengkulu Province The type of research used is quantitative research. Research methods based on the philosophy of positivism are used to research certain populations and samples, data collection using research instruments, quantitative or statistical data analysis, with the aim of testing hypotheses. Based on the research objectives, this research is included as explanatory research. The aim of this research is to examine the influence of service quality. The research population uses accidental sampling (incidental sampling) while the sampling technique is based on chance for customers consisting of savings customers and financing customers, who are eligible. as a data source for 14 days, with a sample of 200 people.*

---

*Analysis of research data using structural equation models, the SPSS application program tested 6 (six) hypotheses. The results and conclusions of this research are that Islamic Sharia Compliance, Guarantee, Responsiveness, Physical Evidence, Empathy and Reliability have a significant positive effect on customer satisfaction at Muamalat Harkat Sharia People's Financing Bank, Seluma Regency, Bengkulu Province*

#### **ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (service quality), yaitu Syariah Compliance (Kepatuhan pada syariat Islam) , tagible (tampilan fisik), empathy (perhatian), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan) dan assurance (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Berdasarkan tujuan penelitian maka penelitian ini termasuk penelitian Eksplanatori Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (service quality), Populasi penelitian menggunakan accidental sampling (sampling insidental) sementara teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan terhadap nasabah yang terdiri dari nasabah simpanan dan nasabah pembiayaan, yang layak sebagai sumber data selama 14 hari, dengan sampel 200 orang. Analisis data penelitian model persamaan struktural, program aplikasi SPSS menguji 6 (enam ) hipotesis. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini adalah kepatuhan syariah islam , Jaminan , Daya tanggap , Bukti Fisik, Empati dan Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat*

## *Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu*

### **PENDAHULUAN**

Aset perbankan syariah Indonesia terus mengalami pertumbuhan. Ini sudah menunjukkan bahwa perbankan Syariah berada dalam tren positif, dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan Syariah terus mengalami peningkatan. Tidak perlu takut lagi menggunakan perbankan Syariah 1)(Darmawan & Ridlwan, 2018).

Pertumbuhan perbankan syariah yang terjadi baik dari sisi asset maupun dana pihak ketiga mencerminkan telah berjalannya fungsi intermediasi perbankan syariah, dalam hal ini bank syariah sudah berhasil menghimpun dana dari masyarakat (dana pihak ke tiga) berupa simpanan yang artinya tingkat kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di perbankan syariah cukup tinggi, terutama bagi masyarakat yang betul-betul mempunyai tingkat emosional yang cukup tinggi loyalitas, kepedulian dan perhatian terhadap bank syariah(Adam & Sumartana, 2018).

Salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang berada di wilayah Propinsi Bengkulu tepatnya berlokasi di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma Kota Bengkulu yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Muamalat Harkat mengalami pertumbuhan dalam empat tahun terakhir baik dari sisi Asset, Pembiayaan dan dana pihak ke tiga(Khaliq, 2019).

Berbagai upaya dilakukan perbankan untuk tetap bertahan hidup (survive) dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perbankan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup di tengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Dalam melakukan strateginya, perbankan akan mengalami kendala bahkan suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perbankan. Karena perkembangan dan pertumbuhan suatu Bank salah satunya ditentukan oleh loyalitas nasabahnya(Adam & Sumartana, 2018).

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan 2)(Septiani et al., 2022).

Bagi perbankan syariah, kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Karena pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini. Nasabah sebagai pengguna jasa kini semakin selektif dalam memilih bank untuk menitipkan dana yang dimiliki, dimatana sabah kepuasan yang sangat menentukan loyal atau tidaknya nasabah untuk tetap bertahan menjadi mitra di perbankan tersebut. Kepuasan nasabah dapat dicapai perbankan yang telah memahami kebutuhan nasabah dan melakukan segala upaya untuk memberikan layanan secara efektif dan efisien, sedangkan dari sisi internal karyawan mempunyai peran untuk mendukung strategi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas sehingga perbankan dapat bertahan dalam konsisi persaingan yang sangat

ketat(Septiani et al., 2022).

Untuk meningkatkan pangsa pasarnya, perbankan syariah perlu menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat untuk bersedia menjadi nasabah di Bank syariah. Hasil penelitian pada perbankan islam di Tunisia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi keputusan orang untuk memilih perbankan syariah . Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sekarang cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan lagi sekedar kualitas produk tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan(Darmawan & Ridlwan, 2018). Kualitas layanan adalah salah satu penentu penting keberhasilan bank, namun seringkali kualitas layanan sangat sulit untuk di ukur karena karakteristiknya yang khas 3) Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk membahas masalah: “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kualitas pelayanan**

#### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai keinginan pelanggan. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas pelayanan umum menurut Andriani, (2021), yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan buruk(Dewi, 2021).

#### **Kualitas pelayanan syari’ah**

Pelayanan dalam Islam adalah suatu hal yang harus dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Menurut (muhammad, 2013) Pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan barang atau jasa harus lebih terarah dan mempunyai pedoman serta prinsip-prinsip yang di ajarkan dalam agama islam. Dimana agama islam menekankan pada suatu pelayanan yang sesuai ajaran islam dengan harapan konsumen merasakan kepuasan yang maksimal. Adapun konsep pelayanan dalam islam menurut (Fadla, 2016), yaitu prinsip tolong (ta’awun), prinsip memberi kemudahan (at-taysir), prinsip persamaan (musawah), prinsip saling mencintai (mahabbah), prinsip lemah lembut

(al-layin), prinsip kekeluargaan (ukhuwah) (Darmawan & Ridlwan, 2018)..

#### Dimensi kualitas pelayanan Syariah

Othman dan Owen telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dan menambahkan dimensi Compliance (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya. keenam dimensi tersebut dikenal dengan model CARTER yakni Compliance. Assurance. Reliability. Tangible. Empathy dan Responsiveness (CARTER). Compliance merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa keuangan Syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim (Septiani et al., 2022).

Enam dimensi kualitas pelayanan ditambah dengan compliance sebagai *syarat produk lebih dikenal dengan CARTER*.

1. Kepatuhan pada syariat Islam (Syariah Compliance) Yaitu, sharia compliance dalam perusahaan adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam mematuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Indikator yang digunakan untuk kepatuhan pada syariat Islam adalah Makanan dan minuman yang disajikan adalah Halal tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
2. Jaminan (Assurance) Yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan pegawai atau karyawan serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko dan merasa puas
3. Ketanggapan (Responsiveness) Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
4. Kemampuan fisik (Tangibles) adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi.
5. Empati (Empaty) Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta pengetahuan untuk di hubungi.
6. Keandalan (Reliability) Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Septiani et al., 2022).

#### Karakteristik kualitas layanan

Menurut Kotler (2013) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu 1) :

1. Intangibility (Tidak berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasakan dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa atau layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tapi tidak dapat dimiliki (non-ownership). Jasa juga bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau dirasakan sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil

dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

## 2. Inseparability (Tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru di konsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

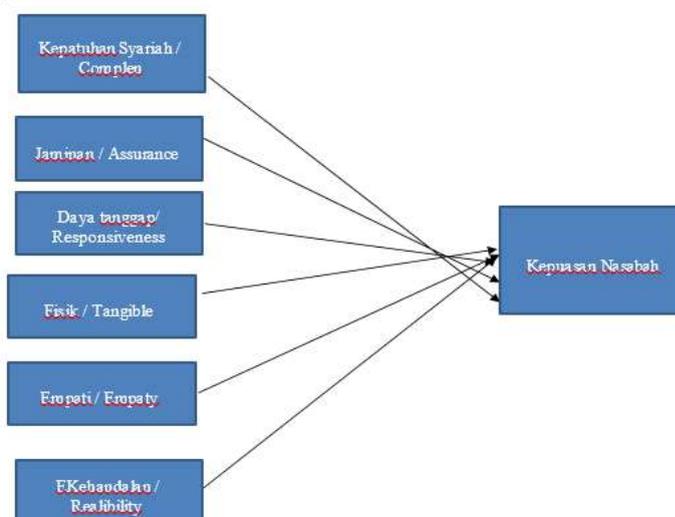
## 3. Variability (variasi) layanan sangat bervariasi.

Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi kontrol kualitas (Rosi, 2023).

## Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi setelah pelanggan mengkonsumsi/memakai produk/jasa pilihannya yang paling tidak harapan pelanggan tersebut terpenuhi atau bahkan melebihi. Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional atau kognitif pelanggan terkait dengan harapan tentang produk yang dikonsumsi, respon ini muncul setelah pelanggan menggunakan produk atau jasanya. Respon merupakan keseluruhan sikap atas dasar pengalaman dengan membandingkan harapan sebelum dengan persaan setelah pelanggan menerima layanan (produk). Pelanggan dapat dikatakan puas saat perasaannya setelah menerima layanan lebih besar dibandingkan harapan sebelumnya. Jika pelanggan menerima hal yang sebaliknya maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan tersebut tidak puas. Ukuran kepuasan nasabah perbankan atas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (Rosi, 2023).

## Kerangka Teoritik



## Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara karena masih harus di buktikan dengan penelitian atau pengumpulan data. (sugyono 2013:93). Dalam suatu penelitian, perumusan suatu hipotesis sangat penting. Hipotesis adalah kesimpulan sementara dan masih perlu diuji kebenarannya(Rosi, 2023).

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : kepatuhan syariah islam berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- H2 : Bukti Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- H3 : Daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- H4 : Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- H5 : Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- H6 : Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian terletak di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu tepatnya di lokas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harhat . Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan(Sugiyono, 2020). Berdasarkan tujuan penelitian maka penelitian ini termasuk penelitian Eksplanatori, Eksplanatori bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Populasi dan Sampel Dalam sugiyono (2016) populasi merupakan daerah generalisasi terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu atau kualitas tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, sedangkan sampel menurut Sugiyono (2016) merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut<sup>24</sup>. Menurut Arikunto (2014), dalam menentukan mengambil sampel sebagai berikut : 1) kemampuan seorang peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana, 2) Luas atau sempinya

wilayah pengamatan dari setiap subyek, ini menyangkut atau bahkan tergantung dari banyaknya dana yang tersedia dari peneliti . Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu analisis kuantitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah BPRS Muamalat Harkat di Kantor Pusat Suka raja kabupaten Seleuma Propinsi Bengkulu , maka untuk menghindari adanya distorsi hasil penelitian, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan pensampelan non- probabilitas ini adalah karena tidak tersedianya database jumlah populasi penelitian menurut Kuncoro (2013) dalam penelitian , yaitu jumlah nasabah BPRS Muamalat Harkat yang mendapatkan pelayanan jasa Perbankan Syariah. Dalam melakukan sampel non- probabilitas, dimana dalam penelitian menggunakan jenis accidental sampling (Sampling isidental), yaitu sampel ditentukan dengan cara teknik kebetulan, yaitu dimana siapa saja nasabah yang datang berhubungan dengan BPRS. Muamalat Harkat baik nasabah pendanaan maupun nasabah peminjam, yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, dan layak sebagai sumber data selama 14 hari penelitian, didapat sampel sebanyak 200 responden(Sugiyono, 2020).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan perhitungan dan analisis statistik berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan selama masa penelitian berlangsung sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis terdiri dari analisis deskriptif dan analisis *structural equation modelling* (SEM) untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang.

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban setiap butir pertanyaan dengan jumlah skor variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment* sesuai dengan skala ukur data ordinal. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid atau tidaknya suatu item adalah lebih dari 0,361.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk melihat stabilitas atau konsistensi hasil pengukuran. Sebuah alat ukur dikatakan reliabel jika digunakan secara berulang-ulang terhadap satu objek menghasilkan hasil yang sama. Adapun teknik reliabilitas yang digunakan adalah reliabilitas konsistensi antar butir penulis menggunakan uji *cronbach's alpha*.

#### b. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas variabel Kualitas pelayanan berdasarkan output *IBM SPSS 26.0* yang telah direkapitulasi.

**Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

| Dimensi      | No | Pernyataan  | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|--------------|----|---|----------|---------|------------|
| Jaminan      | 1  | Kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah                 | 0.867    | 0.361   | Valid      |
|              | 2  | Produk dan layanan akurat dan jelas                       | 0.896    | 0.361   | Valid      |
|              | 3  | Nasabah diperlakukan adil dan setara                      | 0.887    | 0.361   | Valid      |
|              | 4  | Privasi dan kerahasiaan informasi nasabah                 | 0.771    | 0.361   | Valid      |
|              | 5  | Pemenuhan janji dan komitmen terhadap nasabah             | 0.691    | 0.361   | Valid      |
| Daya Tanggap | 6  | Transaksi keuangan diproses dengan akurat dan tepat waktu | 0.889    | 0.361   | Valid      |
|              | 7  | Respon terhadap masalah atau kesulitan nasabah            | 0.890    | 0.361   | Valid      |
|              | 8  | Sistem keamanan yang handal dan efektif                   | 0.907    | 0.361   | Valid      |
|              | 9  | Tingkat gangguan atau masalah teknis layanan              | 0.858    | 0.361   | Valid      |
|              | 10 | Layanan tidak tersedia saat dibutuhkan                    | 0.759    | 0.361   | Valid      |
| Bukti Fisik  | 11 | Kebersihan dan  | 0.812    | 0.361   | Valid      |

| Dimensi | No | Pernyataan   | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---------|----|--|----------|---------|------------|
|         |    | kerapihan kantor   |          |         |            |
|         | 12 | Kualitas dan kenyamanan fasilitas fisik kantor                   | 0.907    | 0.361   | Valid      |
|         | 13 | Kualitas layanan pelanggan dan kemudahan komunikasi dengan staf  | 0.698    | 0.361   | Valid      |
|         | 14 | Tingkat bagi hasil/margin/ujroh PINJAMAN (kredit)                | 0.907    | 0.361   | Valid      |
|         | 15 | Kualitas dan ketersediaan aplikasi perbankan Syariah             | 0.463    | 0.361   | Valid      |
| Empati  | 16 | Sikap Staf_Nasabah mengajukan pertanyaan atau masalah?           | 0.890    | 0.361   | Valid      |
|         | 17 | Sikap Staf_Nasabah menyampaikan keluhan atau saran?              | 0.907    | 0.361   | Valid      |
|         | 18 | Pemahaman Staf tentang nilai-nilai dan prinsip-prinsip pelanggan | 0.631    | 0.361   | Valid      |
|         | 19 | integritas dan kejujuran Staf                                    | 0.820    | 0.361   | Valid      |
|         | 20 | Staf menjelaskan   | 0.852    | 0.361   | Valid      |

| Dimensi    | No | Pernyataan  | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------------|----|---|----------|---------|------------|
|            |    | informasi atau prosedur dengan cara yang mudah dipahami dan ramah   |          |         |            |
| Kehandalan | 21 | Seberapa cepat Anda menerima tanggapan atau balasan dari bank syariah kami setelah mengajukan pertanyaan atau mengirimkan keluhan | 0.852    | 0.361   | Valid      |
|            | 22 | Tanggapan bank syariah atas permintaan atau permohonan nasabah untuk bantuan atau dukungan  | 0.907    | 0.361   | Valid      |
|            | 23 | Penyelesai bank syariah atas masalah atau keluhan nasabah   | 0.890    | 0.361   | Valid      |
|            | 24 | Solusi alternatif jika solusi yang pertama tidak berhasil atau memuaskan  | 0.631    | 0.361   | Valid      |
|            | 25 | Informasi pembaruan atau perkembangan terkait dengan masalah atau permintaan nasabah  | 0.769    | 0.361   | Valid      |

| Dimensi           | No | Pernyataan                                | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------------------|----|---|----------|---------|------------|
| Kepatuhan Syariah | 26 | Kesesuaian denagn prinsip-prinsip Syariah | 0,912    | 0,361   | Valid      |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Nilai r hitung korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator tersebut berada di atas angka 0,361 maka pernyataan-pernyataan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik.

**Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

| Variabel                  | Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | Keputusan |
|---------------------------|-----------------------------|-----------|
| <b>Kualitas pelayanan</b> | 0.958                       | Reliabel  |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah penulis lakukan. Diperoleh bahwa pada variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 yaitu sebesar 0,958 ini berarti instrument memiliki hasil yang reliabel, sehingga instrument atau angket ini termasuk kepada instrumen reliabel dan konsisten.

**c. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Berikut adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas variabel Kepuasan nasabah berdasarkan output *IBM SPSS 26.0* yang telah direkapitulasi.

**Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

| Dimensi  | No | Pernyataan              | rHitung | rTabel | Keterangan |
|----------|----|-------------------------|---------|--------|------------|
| Kualitas | 1  | Kecepatan dan ketepatan | 0.847   | 0.361  | Valid      |

| Dimensi                               | No | Pernyataan  | rHitung | r Tabel | Keterangan |
|---------------------------------------|----|---|---------|---------|------------|
| Pelayanan                             |    | layanan   |         |         |            |
|                                       | 2  | Keterampilan dan sikap staf   | 0.843   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 3  | Kenyamanan dalam bertransaksi   | 0.922   | 0.361   | Valid      |
| Produk dan Layanan                    | 4  | Keselarasan produk dengan prinsip Syariah                             | 0.934   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 5  | Keberagaman produk tabungan:  | 0.796   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 6  | Transparansi dan informasi produk:                                    | 0.913   | 0.361   | Valid      |
| Keamanan dan Kepercayaan              | 7  | Keamanan transaksi  | 0.912   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 8  | Kepercayaan terhadap manajemen bank:                                  | 0.825   | 0.361   | Valid      |
| Biaya dan Keuntungan                  | 9  | Biaya administrasi  | 0.912   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 10 | Keuntungan dan bagi hasil   | 0.873   | 0.361   | Valid      |
| Kemudahan akses dan inovasi teknologi | 11 | Kemudahan penggunaan saluran digital                                  | 0.859   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 12 | Fitur inovatif:   | 0.812   | 0.361   | Valid      |
| Kepuasan umum dan loyalitas           | 13 | Kepuasan keseluruhan:   | 0.725   | 0.361   | Valid      |
|                                       | 14 | Niat untuk tetap menggunakan bank: Apakah nasabah berniat untuk terus | 0.840   | 0.361   | Valid      |

| Dimensi | No | Pernyataan  | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---------|----|---|----------|---------|------------|
|         |    | menabung atau menggunakan layanan bank syariah di masa mendatang? |          |         |            |
|         | 15 | Kemungkinan merekomendasikan bank kepada orang lain:              | 0.873    | 0.361   | Valid      |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Nilai  $r$  hitung korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator tersebut berada di atas angka 0,361 maka pernyataan-pernyataan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik.

**Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

| Variabel                | Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | Keputusan |
|-------------------------|-----------------------------|-----------|
| <b>Kepuasan nasabah</b> | 0.911                       | Reliabel  |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah penulis lakukan. Diperoleh bahwa pada variabel Kepuasan nasabah memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 yaitu sebesar 0,911 ini berarti instrument memiliki hasil yang reliabel, sehingga instrument atau angket ini termasuk kepada instrumen reliabel dan konsisten

## PENUTUP

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasna yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

- kepatuhan syariah islam berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- Daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu
- Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu

- f. Kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu

#### DAFTAR RUJUKAN

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55–61. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v4i1.305](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i1.305)
- Ajeng Astuti, H. purwanto. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia. *Management Pemasaran*, 2(2209–1431), 22–34.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Dewi, A. C. (2021). Meningkatkan Kemampuan Sains Anak Usia Dini Melalui Pembelajaran Berbasis Ketrampilan Proses. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Kajian Sejarah*, 2(1), 23–43.
- Finthariasari, M. F., Herwan, M. D. K., & Nita, Z. A. (2023). The Influence Of Promotional Strategies And Social Media On Purchase Decisions (Case Study on Buyers Using Ms Glow Skincare in Bengkulu City). *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 857-866.
- Finthariasari, M. F., Ratnawili, R., & Halim, N. (2022). Purchasing Decisions: The Analysis Effect Of The Variables Life Style, Celebrity Endorser, And Brand Image. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 661-672.
- Finthariasari, M., & Zetira, A. M. (2022). Purchase Intention: Pengaruh Price Discount, Bonus Pack Dan Celebrity Endorser. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)*, 16-25.
- Fitri, Marliza Ade., Khairiyah, Diah.(2015). Persepsi Konsumen Terhadap Penjualan Melalui Media Internet (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu Angkatan Tahun 2015). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Kusuma, M., Arianto, T., & Finthariasari, M. (2021). Analisis Pengaruh Minat Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Program Studi Dimediasi Variabel Pekerjaan Yang Diharapkan. *Jurnal Manajerial*, 8(03), 278-293.
- Oktarini, D., Finthariasari, M., Nuari, T. N. V., Marta, F. R., & Yami, F. M. (2022, April). Strategi Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Mebel Sederhana. *Prosiding Seminar Nasional Business Corporate*, 1(1), pp. 135-146).
- Rosi, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan islami dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Ekonisia Fakultas Ekonomi UII*, 4(3298–8731), 72–79.
- Septiani, W., Astuti, P., Azmi, N., Sd, T., Hetharia, D., Marie, I. A., & Sari, E. (2022). Pelatihan Pengembangan Keputusan pada Industri Komponen Otomotif di Jakarta Utara. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(3322–0021), 145–154.
- Sismanto, A., Ranidiah, F., & Tarisa, A. (2021). Pengaruh orientasi pasar dan inovasi

produk terhadap kinerja bisnis (studi kasus pada toko roti panggang banjar di sawah lebar kota bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2).

Sunardi, Tedy., Fikri, Muhammad.(2024). Pengaruh Faktor Geografis Dan Demografis Dalam Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Umkm Di Kawasan Wisata Pantai Kota Bengkulu). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 7(2).

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.