



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

¹ Rafika Sari, ² Muhammad Saleh, ³ Nurul Hasanah

^{1, 2, 3} STAI-Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: rafikasari863@gmail.com

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of service quality and performance of wadiah savings products on customer satisfaction using wadiah savings products at PT. Bank SUMUT Syariah Stabat Branch. The source of this research data was obtained from the answers to the questionnaire given by the research respondents, namely customer satisfaction using PT. wadiah savings products. Bank SUMUT Syariah Stabat Branch. Data analysis in this study used validity test, reliability test, classical assumption test, hypothesis test, and multiple linear regression analysis. Based on these tests, it is explained that there is a significant influence both partially and simultaneously between service quality and performance of wadiah savings products on customer satisfaction using PT. wadiah savings products. Bank SUMUT Syariah Stabat Branch. Service quality and performance of wadiah savings products affect customer satisfaction using PT. wadiah savings products. Bank SUMUT Syariah Stabat Branch of 75.2%. There is a positive or parallel relationship between service quality and performance of wadiah savings products and customer satisfaction, meaning that if the quality of service and performance of wadiah savings products increases, customer satisfaction using wadiah savings products at PT. Bank SUMUT Syariah Branch Stabat also increases, and vice versa if the quality of service and performance of wadiah savings products decreases, customer satisfaction using wadiah savings products PT. Bank SUMUT Syariah Branch Stabat decreased too.

Keywords: Service Quality, Product Performance, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan wadiah terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan wadiah di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Sumber data penelitian ini diperoleh dari jawaban angket yang diberikan reponden penelitian yaitu kepuasan nasabah pengguna produk tabungan wadiah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan pengujian tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan wadiah terhadap kapuasan nasabah pengguna produk tabungan wadiah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan wadiah mempengaruhi kapuasan nasabah pengguna produk tabungan wadiah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat sebesar 75,2%.

Terdapat positif atau sejalan antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan wadiah dengan kapuasan nasabah, artinya jika kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan wadiah mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah pengguna produk tabungan wadiah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat peningkatan juga, begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan wadiah mengalami penurunan maka kepuasan nasabah pengguna produk tabungan wadiah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat penurunan juga.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kinerja Produk, Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, setiap perusahaan semakin menyadari pentingnya aspek pelayanan terhadap pelanggan untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Seorang nasabah yang puas terhadap pelayanan pegawai Bank menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan (Eriyanti, 2021). Dipertahankannya nasabah dapat mengurangi usaha mencari nasabah baru yang berarti memberikan umpan balik positif kepada perusahaan. Perusahaan dapat lebih melakukan penghematan biaya dalam mempertahankan nasabah yang lama dari pada mencari nasabah baru (Yudiadari & Agustina, 2021).

Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkan terhadap pemberi layanan, maka dari itu bagi perusahaan maupun badan usaha hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda sehingga membedakan usahanya dengan usaha orang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tapi harus ada karakteristik yang membedakan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Aulia & Hafasnuddin, 2021).

Begitu juga halnya dalam dunia Perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas (Lubis et al., 2022).

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah (Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, 2022). Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan dengan standard yang sama.

Dalam Islam juga dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Alquran telah memerintahkan agar kaum Muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 83: yang Artinya: “*Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling*”.

Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan “*Dan ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia*” artinya ucapkanlah kepada mereka ucapan yang baik dan sikap yang lembut. Termasuk dalam hal ini adalah *amar ma'ruf nahi munkar*. Sebagaimana dikatakan oleh Hasan al-Bashri mengenai firman-Nya ini: “Termasuk ucapan yang baik adalah menyuruh berbuat baik dan mencegah berbuat munkar, bersabar, suka memberi maaf, serta berkata kepada manusia dengan ucapan yang baik, sebagaimana firman Allah di atas.

Kepuasan nasabah merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan yang diberikan (Yahyanti, 2019). Kepuasan nasabah dapat dicapai melalui kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (Reza Nurul Ichsan, 2021). Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Peningkatan aset membuktikan pula semakin meningkatnya pengguna jasa Perbankan Syariah di Indonesia. Peningkatan jumlah nasabah Bank syariah harus diimbangi dengan peningkatan kualitas Bank syariah dalam melayani nasabahnya (MA.Harahap, 2021). Bank-Bank syariah telah mengakui pentingnya kualitas pelayanan untuk mempertahankan nasabah yang ada dan untuk menarik nasabah baru dalam lingkungan yang kompetitif. Kualitas pelayanan telah menjadi satu faktor yang penting untuk kesuksesan sebuah bisnis. Hal tersebut menjadi alasan Bank syariah untuk meningkatkan kualitas dalam melayani nasabahnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan (Nasfi et al., 2020). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi yang melebihi harapan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan kepuasan pelanggannya karena semakin tinggi kepuasan pelanggan, berarti semakin besar pula kemungkinan pelanggan tetap setia. Setiap perusahaan harus mampu memperhatikan faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen seperti misalnya tingkat kualitas produk maupun harga yang harus dikorbankan untuk mendapatkan produk tersebut. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan kinerja produk yang ditawarkan menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Performance* (kinerja) berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk. Kinerja merupakan karakteristik atau fungsi utama suatu produk. Ini merupakan manfaat atau khasiat utama produk yang kita beli. Biasanya ini menjadi pertimbangan pertama kita membeli produk (Andriyani & Ardianto, 2020).

Melihat ketatnya persaingan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan Perbankan saat ini, terutama PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat harus dapat bersaing dan bertahan didalam pasar maka perusahaan harus peka akan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah. Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan nasabah adalah menciptakan suatu kepuasan (Zulkarnain et al., 2020). Nasabah yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada,

membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberi perhatian pada jenis produk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap suku bunga. Menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit pemberian produk baru untuk melayani nasabah yang sudah lama dibandingkan nasabah baru karena transaksinya bersifat rutin.

Produk yang banyak peminatnya di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat adalah produk tabungan *wadiah*. Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang menggunakan akad dengan titipan murni (Lutfi, 2020). Dalam tabungan *wadiah* tidak demikian, dana yang dititipkan sepenuhnya dapat kembali 100% kepada si penitip atau nasabah. Bila ada kerugian investasi dari dana *wadiah*, maka kerugian tersebut ditanggung oleh pihak Bank. Bila ada keuntungan yang timbul akibat kegiatan investasi yang berasal dari dana *wadiah*, maka sepenuhnya keuntungan tersebut milik Bank. Akan tetapi Bank boleh memberikan return atau insentif berupa bonus kepada nasabah tabungan *wadiah*, sebagai bentuk balas jasa telah menitipkan dananya di Bank tersebut. Karena pembagian bonus tidak diperjanjikan di awal, maka sepenuhnya hal ini menjadi kebijakan pihak Bank (Wijaya, 2021).

Khusus dalam produk tabungan *wadiah*, PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan Bank syariah lainnya. Keunggulan tersebut terletak pada angka minimum tabungan *wadiah* hanya Rp. 10.000,- saja. Selain itu, PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat juga menggunakan sistim jemput bola, dimana nasabah yang ingin menabung tidak direpotkan harus pergi ke Bank, melainkan pegawai Bank yang akan menjemput langsung dana tersebut.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan di dunia Perbankan saat ini dan kinerja produk yang harus unggul khususnya pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat yang dapat berakibat terhadap kepuasan nasabah, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat”.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat asosiatif (hubungan), Yang dimaksud pada penelitian ini adalah hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat yang beralamat di Jln. K.H. Zainul Arifin No. 201.A, Kecamatan Stabat, Jumlah sample 96 diharap dapat mewakili populasi. Data dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat dengan jumlah sampel penelitian berjumlah 100 orang. Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 62 orang, sedangkan laki-laki

sebanyak 38 orang. Berdasarkan usia yang dijadikan sampel, yang usianya < 20 Tahun ada 11 orang, yang usianya 21 s/d 30 tahun ada 28 orang, yang usianya antara 31 s/d 40 tahun ada 24 orang, yang usianya antara 41 s/d 50 tahun ada 18 orang, dan yang usianya lebih dari 50 tahun ada 15 orang. Berdasarkan pekerjaan yang menjadi sampel penelitian ini didominasi nasabah yang masih berstatus Pelajar/Mahasiswa 23 orang, pedagang 20 orang, wiraswasta 14 orang, PNS/Pegawai Daerah 14 orang, pekerjaan lainnya 12 orang, petani 7 orang dan TNI/Polri 6 orang. Responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh tamatan SMA sebanyak 49 orang, tamatan S1 sebanyak 29 orang, tamatan SMP sebanyak 10 orang, dan tamatan Diploma sebanyak 8 orang.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas

Sebelum menentukan sebuah angket valid atau tidak, terlebih dahulu harus diketahui nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} yang diperoleh akan dibandingkan nilai r_{hitung} yang diperoleh menggunakan SPSS. Berikut rumus untuk mencari nilai r_{tabel} :

$$r_{tabel} = r (\alpha/2: n-k-1)$$

α : Nilai Signifikansi

n : Jumlah Sampel Penelitian

k : Jumlah Variabel Bebas

Berdasarkan rumus diatas, maka nilai r_{tabel} pada penelitian ini adalah:

$$r_{tabel} = r (\alpha/2: n-k-1)$$

$$r_{tabel} = r (0,05/2: 96-2-1)$$

$$r_{tabel} = r (0,025: 93)$$

$$r_{tabel} = 0,2017 \text{ (lihat tabel distribusi tabel } r \text{ pada lampiran)}$$

Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas angket dengan 7 butir pertanyaan untuk masing-masing Variabel menggunakan program SPSS yang dilakukan penelitian kepada 96 orang responden. Hasil yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1: Ringkasan Uji Validitas

Item	r_{hitung}	$r_{tabel} \alpha = 0,05 \ n = 96$	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X₁)			
1	0,734	0,2017	Valid
2	0,879	0,2017	Valid
3	0,688	0,2017	Valid
4	0,680	0,2017	Valid

5	0,875	0,2017	Valid
6	0,363	0,2017	Valid
7	0,340	0,2017	Valid
Kinerja Produk Tabungan Wadiah (X₂)			
1	0,627	0,2017	Valid
2	0,824	0,2017	Valid
3	0,709	0,2017	Valid
4	0,654	0,2017	Valid
5	0,718	0,2017	Valid
6	0,296	0,2017	Valid
7	0,360	0,2017	Valid
Kapuasan Nasabah (Y)			
1	0,865	0,2017	Valid
2	0,863	0,2017	Valid
3	0,732	0,2017	Valid
4	0,780	0,2017	Valid
5	0,869	0,2017	Valid
6	0,357	0,2017	Valid
7	0,405	0,2017	Valid

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh item nilainya lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0,2017 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Adapun hasil dari perhitungannya dapat terlihat pada tabel hasil output SPSS dibawah ini:

Tabel 2: Ringkasan Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Yang Diisyaratkan	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	76,2%	> 60 %	Reliabel
2	Kinerja Produk Tabungan Wadiah (X ₂)	75,3%	> 60 %	Reliabel

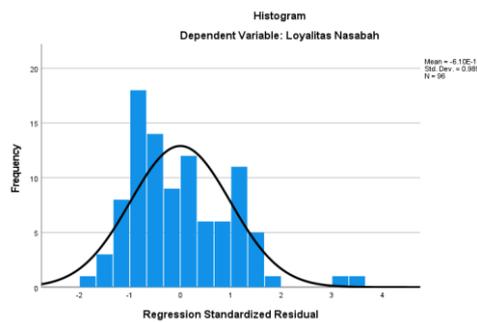
4	Kapuasan Nasabah (Y)	77,4%	> 60 %	Reliabel
---	----------------------	-------	--------	----------

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yaitu 76,2% > 60%, variabel Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) yaitu 75,3% > 60% dan variabel Kapuasan Nasabah (Y) yaitu 77,4% > 60%. Maka setiap variabel yang diujikan reliabel atau konsisten, memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga data yang diperoleh dari angket yang disebar dinyatakan dapat dipercaya dan dianalisa.

c. Uji Normalitas

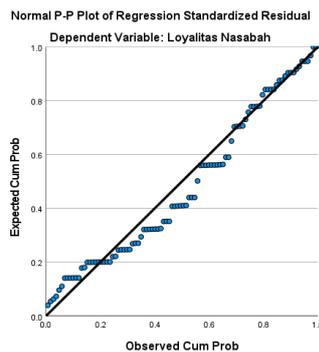
1) Uji Grafik Histogram



Gambar 1: Grafik Histogram

Berdasarkan gambar tersebut histogram *Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng maka nilai residual tersebut dinyatakan normal atau data berdistribusi normal.

2) Uji Grafik P-P Plot



Gambar 2: Grafik P-P Plot

Berdasarkan grafik diatas, titik-titik mengikuti atau merapat ke garis diagonal maka data dalam penelitian ini normal atau berdistribusi normal.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara individual (parsial). Adapun dasar pengambilan keputusan pada Uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai sig < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
- 2) Jika nilai sig > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Sebelum melakukan uji t, terlebih dahulu harus diketahui nilai t_{tabel} . Nilai t_{tabel} yang diperoleh akan dibandingkan nilai t_{hitung} yang diperoleh menggunakan SPSS. Berikut rumus untuk mencari nilai t_{tabel} :

$$t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1)$$

α : Nilai Siginifikansi

n : Jumlah Sampel Penelitian

k : Jumlah Variabel Bebas

Berdasarkan rumus diatas, maka nilai t_{tabel} pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$t_{tabel} = t (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t_{tabel} = t (0,05/2; 96-2-1)$$

$$t_{tabel} = t (0,025; 93)$$

$$t_{tabel} = 1,98580 \text{ (lihat tabel distribusi tabel t pada lampiran)}$$

Setelah mengetahui nilai t_{tabel} maka langkah selanjutnya mencari t_{hitung} . Pada penelitian ini t_{hitung} diperoleh dari pengolahan data menggunakan program komputer SPSS. Berikut nilai t_{hitung} setelah penulis melakukan pengolahan data menggunakan SPSS :

Tabel 3: Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.327	1.690		.194	.847
	Kualitas Pelayanan	.375	.070	.385	5.323	.000
	Kinerja Produk Tabungan <i>Wadiah</i>	.627	.082	.554	7.652	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Outpus SPSS

1) Uji t Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Hasil yang didapat pada tabel 4.6 variabel Kualitas Pelayanan (X_1) secara statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,323 > 1,98580$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

2) Uji t Terhadap Variabel Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2)

Hasil yang didapat pada tabel 4.11 Variabel Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) secara statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,652 > 1,98580$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti secara parsial antara kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F_{hitung} digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Rumus/Dasar pengambilan keputusan Uji F:

- 1) Jika nilai $sig < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya.
- 2) Jika nilai $sig > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikatnya.

Sebelum melakukan uji F, terlebih dahulu harus diketahui nilai F_{tabel} . Nilai F_{tabel} yang diperoleh akan dibandingkan nilai t_{hitung} yang diperoleh menggunakan SPSS. Berikut rumus untuk mencari nilai t_{tabel} :

$$F_{tabel} = F(k; n-k)$$

n : Jumlah Sampel Penelitian

k : Jumlah Variabel Bebas

Berdasarkan rumus diatas, maka nilai F_{tabel} pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$F_{tabel} = F(k; n-k)$$

$$F_{tabel} = F(2; 96-2)$$

$$F_{tabel} = F(2; 94)$$

$$F_{tabel} = 3,09 \text{ (lihat tabel distribusi tabel F pada lampiran)}$$

Tabel 4: Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	767.445	2	383.722	144.764	.000^b
	Residual	246.513	93	2.651		
	Total	1013.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kinerja Produk Tabungan Wadiah, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 nilai F_{hitung} diperoleh 144,764 dengan nilai signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($144,764 > 3,09$), maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diterima pada penelitian ini adalah H_a yaitu terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

c. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau R square (R^2) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Selengkapnya mengenai hasil uji Adj R^2 dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini :

Tabel 4.10 Uji Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.757	.752	1.628

a. Predictors: (Constant), Kinerja Produk Tabungan Wadiah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS

Besarnya angka adjusted r square adalah 0,44 atau sebesar 75,2%. Dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2)

mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat sebesar 75,2%, sedangkan sisanya sebesar 24,8% (100% - 75,2%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti biaya administrasi, nisbah bagi hasil, promosi, dan lain-lain.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda di lakukan peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Selengkapnya mengenai regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu:

Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.327	1.690		.194	.847
	Kualitas Pelayanan	.375	.070	.385	5.323	.000
	Kinerja Produk Tabungan <i>Wadiah</i>	.627	.082	.554	7.652	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.12, maka diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,327 + 0,375X_1 + 0,627X_2$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kualitas Produk

Penjelasan mengenai analisis regresi linear berganda tersebut adalah sebagai brikut: **0,327** = Konstanta sebesar 0,327 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X₂) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) nilainya yaitu sebesar 0,327. Maksudnya adalah apabila PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat memberikan pelayanan yang biasa saja dan kinerja produk tabungan *wadiah* hanya biasa saja maka loyalitas nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat hanya sebesar 32,7%. **0,375X₁** = Koefisien regresi variabel harga (X₁) sebesar 0,375; artinya ketika variabel Kualitas Pelayanan (X₁) mengalami kenaikan 100% maka loyalitas nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat akan mengalami kenaikan sebesar 37,5%. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan yang sejalan antara variabel X₁ terhadap Y. **0,627X₂** = Koefisien regresi variabel harga (X₂) sebesar 0,627; artinya

ketika variabel Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) mengalami kenaikan 100% maka Loyalitas nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat akan mengalami kenaikan sebesar 62,7%. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan yang sejalan antara variabel X_2 terhadap Y.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam dunia Perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas.

Kepuasan nasabah merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah dapat dicapai melalui kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi yang melebihi harapan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Perusahaan perlu memonitor dan meningkatkan kepuasan pelanggannya karena semakin tinggi kepuasan pelanggan, berarti semakin besar pula kemungkinan pelanggan tetap setia. Setiap perusahaan harus mampu memperhatikan faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen seperti misalnya tingkat kualitas produk maupun harga yang harus dikorbankan untuk mendapatkan produk tersebut. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan kinerja produk yang ditawarkan menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Performance* (kinerja) berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk. Kinerja merupakan karakteristik atau fungsi utama suatu produk. Ini merupakan manfaat atau khasiat utama produk yang kita beli. Biasanya ini menjadi pertimbangan pertama kita membeli produk.

Melihat ketatnya persaingan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan Perbankan saat ini, terutama PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat harus dapat bersaing dan bertahan didalam pasar maka perusahaan harus peka akan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah. Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan nasabah adalah menciptakan suatu kepuasan. Nasabah yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberi perhatian pada jenis produk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap suku bunga.

Menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit pemberian produk baru untuk melayani nasabah yang sudah lama dibandingkan nasabah baru karena transaksinya bersifat rutin.

Produk yang banyak peminatnya di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat adalah produk tabungan *wadiah*. Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang menggunakan akad *wadiah*. Dalam tabungan *wadiah* tidak demikian, dana yang dititipkan sepenuhnya dapat kembali 100% kepada si penitip atau nasabah. Bila ada kerugian investasi dari dana *wadiah*, maka kerugian tersebut ditanggung oleh pihak Bank. Bila ada keuntungan yang timbul akibat kegiatan investasi yang berasal dari dana *wadiah*, maka sepenuhnya keuntungan tersebut milik Bank. Akan tetapi Bank boleh memberikan return atau insentif berupa bonus kepada nasabah tabungan *wadiah*, sebagai bentuk balas jasa telah menitipkan dananya di Bank tersebut. Karena pembagian bonus tidak diperjanjikan di awal, maka sepenuhnya hal ini menjadi kebijakan pihak Bank.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat dapat dijelaskan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan Kualitas Pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

Kualitas Pelayanan (X_1) secara statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,323 > 1,98580$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) secara statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,652 > 1,98580$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti secara parsial antara kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

Nilai F_{hitung} diperoleh 144,764 dengan nilai signifikansi 0,000 karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($144,764 > 3,09$), maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diterima pada penelitian ini adalah $H_a 3$ yaitu terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat.

Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) mempengaruhi Kapuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat

sebesar 75,2%, sedangkan sisanya sebesar 24,8% (100% - 75,2%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti biaya administrasi, nisbah bagi hasil, promosi, dan lain-lain.

Koefisien bernilai positif atau sejalan artinya jika kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat peningkatan juga, begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* mengalami penurunan maka kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat penurunan juga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di bahas, maka dapat diambil kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dari penelitian ini:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti baik secara parsial maupun secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. Hal ini diperoleh dari hasil uji t dan uji f. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) secara statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,323 > 1,98580$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y. Variabel Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) secara statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau ($0,00 < 0,05$) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,652 > 1,98580$) maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Variabel Y. Nilai F_{hitung} diperoleh 144,764 dengan nilai signifikansi 0,000 karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($144,764 > 3,09$), maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya.
2. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat sebesar 75,2%, sedangkan sisanya sebesar 24,8% (100% - 75,2%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti biaya administrasi, nisbah bagi hasil, promosi, dan lain-lain.
3. Terdapat positif atau sejalan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Produk Tabungan *Wadiah* (X_2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) artinya jika kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat peningkatan juga, begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan *wadiah* mengalami penurunan maka kepuasan nasabah pengguna produk tabungan *wadiah* PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat penurunan juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Aulia, M. R., & Hafasnuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan

- Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen TERAKREDITASI SINTA*, 4(1), 108–121. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/16370>
- Eriyanti, hasnuna. (2021). Pengaruh Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpanan PT. Bank Muamalah Indonesia, Tbk. Cabang Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi*, 3(1), 83–95. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31851/jmaninvestasi.v3i1.6408>
- Lubis, D., Annisa, C., & Salsabila, A. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Merek Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan di Bank Sumut Syariah Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1), 19–25. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/64>
- Lutfi, M. (2020). Penerapan Akad Wadiah di Perbankan Syariah. *Madani Syariah*, 3(2), 132–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.51476/madanisyari'ah.v3i2.207>
- Muhammad Arfan Harahap. (2021). *Lembaga Keuangan Nonbank (LKNB)*. Insan Cendekia Mandiri. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza. (2022). RELIGIUSITAS, KEPUASAN PELAYANAN, DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI KOTA SURABAYA. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 67–76. <http://jes.unisla.ac.id/index.php/jes/article/view/248>
- Reza Nurul Ichsan, A. K. (2021). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Wijaya, R. H. (2021). Tinjauan Fikih dan Praktik Akad Al-Wadiah Pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(2), 302–310. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i2.816>
- Yahyanti, M. E. (2019). Analisis Pengaruh Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan, dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri XXX. *Iqitishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 71–100. <https://doi.org/https://doi.org/10.35897/iqitishodia.v4i1.226>
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita*, 1(1), 216–232. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & David Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.47080/10.47080/vol1no02/jumanis>