

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN iB HIJRAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT KCU KRAMAT RAYA

Fina Latifatul Fajriah¹, Tiara Noviarini², Tri Puspandari³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syari'ah Mitra Karya Bekasi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausalitas. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah aktif Tabungan iB Hijrah. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 4,521 dan signifikansi 0,000. Kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 5,894 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung sebesar 42,612 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 54,2% menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan nasabah Tabungan iB Hijrah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, CARTER Model, Perbankan Syariah*

Abstract

The Effect of Service Quality And Product Quality of iB Hijrah Savings on Customer Satisfaction at PT Bank Muamalat

This study aims to analyze the effect of service quality and product quality of iB Hijrah Savings on customer satisfaction at PT Bank Muamalat. The study employed a quantitative approach with an associative causal design. The sampling technique used purposive sampling with 100 active customers of iB Hijrah Savings as respondents. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using IBM SPSS version 26. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 4.521 and significance value of 0.000. Product quality also had a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 5.894 and significance value of 0.000. Simultaneously, service quality and product quality significantly affected customer satisfaction with an F-value of 42.612 and significance value of 0.000. The coefficient of determination of 54.2% indicated that customer satisfaction was influenced by service quality and product quality, while the remaining percentage was influenced by other variables outside the study. The findings indicate that product quality is the dominant factor influencing customer satisfaction of iB Hijrah Savings customers

Keywords: *Islamic Work Environment, Organizational Culture, Employee Performance, Islamic Educational Institution.*

I. PENDAHULUAN

Di era perekonomian modern, peran lembaga keuangan dalam memfasilitasi aktivitas transaksi masyarakat menjadi semakin penting (Basit, 2023). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Harianja et al., 2024; Hrp & Saraswati, 2020; Mandala et al., 2023). Seiring dengan perkembangan globalisasi dan kompetisi industri jasa keuangan, keberhasilan perbankan tidak hanya ditentukan oleh kekuatan modal, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal (Tohari, 2024).

Perbankan syariah sebagai bagian dari sistem keuangan nasional mengalami perkembangan yang cukup pesat sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Aminin, 2024). Salah satu bank syariah yang memiliki posisi strategis di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang dikenal sebagai pelopor perbankan syariah nasional. Salah satu produk unggulan yang dimiliki adalah Tabungan iB Hijrah yang menggunakan akad Mudharabah dan Wadiah.

Namun demikian, data internal PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya menunjukkan adanya fluktuasi jumlah nasabah pengguna Tabungan iB Hijrah pada periode 2021–2023.

Tabel 1. Data Pengguna Tabungan iB Hijrah Tahun 2021–2023

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
2021	1.245	31,63%
2022	982	24,96%
2023	1.708	43,42%

Sumber: Data Internal PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya (2023)

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa jumlah nasabah mengalami penurunan pada tahun 2022 sebelum meningkat kembali pada tahun 2023. Kondisi ini menunjukkan adanya dinamika kepuasan dan loyalitas nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diterima.

Secara teoritis, kepuasan nasabah merupakan evaluasi konsumen terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima (Anggraini & Budiarti, 2020; Ilahi & Arifuddin, 2022; Solikha & Suprpta, 2020). Dalam konteks perbankan syariah, kualitas pelayanan diukur menggunakan model CARTER yang terdiri atas Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness (Hariyadi, 2022; Kurniawansyah et al., 2020). Model ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap prinsip syariah sebagai bagian integral dari pelayanan perbankan syariah. Di sisi lain, kualitas produk diukur melalui indikator performance, features, reliability, dan conformance terhadap kebutuhan nasabah (Marie & Budi, 2020; Sholihah et al., 2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap

kepuasan nasabah. Penelitian membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (Ayunani et al., 2023; Budiarno et al., 2022). Penelitian lain juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Cahyani & Alvianto, 2020; Ismulyaty & Roni, 2022).

Namun demikian, adapun penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ismulyaty & Roni, 2022). Penelitian Meli Adriyani dan Riski Eko Adrianto (2021) juga menemukan bahwa kualitas produk lebih dominan memengaruhi kepuasan dibandingkan kualitas pelayanan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya masih menggunakan model SERVQUAL konvensional dan belum banyak mengintegrasikan dimensi compliance dalam konteks perbankan syariah. Penelitian terkait Tabungan iB Hijrah secara spesifik juga masih terbatas, khususnya pada kantor cabang utama dengan karakteristik nasabah urban metropolitan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya baik secara parsial maupun simultan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausalitas. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah aktif pengguna Tabungan iB Hijrah pada PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Compliance	Kesesuaian prinsip syariah
	Assurance	Jaminan dan rasa aman
	Reliability	Ketepatan pelayanan
	Tangibles	Fasilitas fisik
	Empathy	Kepedulian kepada nasabah
Kualitas Produk (X2)	Responsiveness	Kecepatan pelayanan
	Performance	Kecepatan transaksi
	Features	Kelengkapan fitur
	Reliability	Keamanan sistem
Kepuasan Nasabah (Y)	Conformance	Kesesuaian syariah
	Repurchase	Minat menggunakan kembali

Recommendation	Kesediaan merekomendasikan
Satisfaction	Kepuasan keseluruhan

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 26 melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berusia 25–40 tahun sebesar 48%, berjenis kelamin perempuan sebesar 54%, dan bekerja sebagai karyawan swasta serta wiraswasta sebesar 62%.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Persentase
Usia	25–40 Tahun	48%
Jenis Kelamin	Perempuan	54%
Pekerjaan	Karyawan Swasta/Wiraswasta	62%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna Tabungan iB Hijrah didominasi kelompok usia produktif yang aktif memanfaatkan layanan digital perbankan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi syarat analisis regresi linear berganda.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil	Keterangan
Normalitas	Sig. 0,200 > 0,05	Data berdistribusi normal
Multikolinearitas	VIF 1,421 < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig. 0,05 >	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,212 + 0,385X_1 + 0,472X_2$$

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	4,212	2,141	0,035
Kualitas Pelayanan (X1)	0,385	4,521	0
Kualitas Produk (X2)	0,472	5,894	0

Berdasarkan Tabel 5, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,521 > t tabel 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

Kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 5,894 > t tabel 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan dan Koefisien Determinasi

Pengujian	Hasil
F hitung	42,612
Signifikansi	0
R Square (R ²)	0,542

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi sebesar 54,2% menunjukkan bahwa variasi kepuasan

nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan iB Hijrah pada PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dalam industri jasa perbankan, pelayanan merupakan faktor utama yang membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas institusi karena nasabah berinteraksi langsung dengan pegawai, sistem pelayanan, serta fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional menjadi salah satu strategi penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif.

Dalam konteks perbankan syariah, dimensi kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti kecepatan pelayanan dan ketepatan transaksi, tetapi juga berkaitan erat dengan penerapan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan. Model CARTER yang digunakan dalam penelitian ini menempatkan dimensi compliance sebagai salah satu indikator utama yang membedakan pelayanan bank syariah dengan bank konvensional. Nasabah PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya merasa lebih nyaman dan percaya karena transaksi yang

dilakukan telah sesuai dengan prinsip syariah, bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Selain itu, dimensi assurance juga menjadi faktor penting karena pegawai bank dinilai mampu memberikan rasa aman, keramahan, serta penjelasan yang jelas terkait akad dan produk yang digunakan oleh nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Iskandar (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Intan Kamalia (2017) juga menjelaskan bahwa pelayanan berbasis nilai syariah mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah. Temuan ini memperkuat teori pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan sesuai prinsip syariah menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah pada industri perbankan syariah.

Selain kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bahkan, berdasarkan hasil regresi linear berganda, kualitas produk memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah Tabungan iB Hijrah. Dalam era

digital saat ini, nasabah tidak hanya mempertimbangkan pelayanan langsung dari pegawai bank, tetapi juga menilai kualitas produk berdasarkan manfaat, kemudahan, keamanan, dan efisiensi yang ditawarkan.

Keunggulan produk Tabungan iB Hijrah terletak pada berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern, seperti bebas biaya administrasi bulanan pada akad wadiah, kemudahan akses layanan digital melalui aplikasi Muamalat DIN, serta sistem keamanan transaksi yang dinilai cukup baik oleh nasabah. Bagi masyarakat perkotaan dengan mobilitas tinggi, kemudahan transaksi digital menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Oleh karena itu, keberadaan fitur mobile banking yang responsif dan efisien memberikan nilai tambah bagi nasabah sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap produk Tabungan iB Hijrah.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Meli Adriyani dan Riski Eko Adrianto (2021) yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Ratnasari (2019) juga menunjukkan bahwa produk dengan fitur yang sesuai kebutuhan konsumen akan lebih mudah menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas produk yang baik mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman dan efisien sehingga nasabah merasa kebutuhan finansial mereka dapat terpenuhi secara optimal melalui produk Tabungan iB Hijrah.

Dengan demikian, inovasi produk dan pengembangan layanan digital menjadi aspek penting yang harus terus ditingkatkan oleh pihak bank.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat relevansi model CARTER dalam mengukur kualitas pelayanan pada industri perbankan syariah karena mampu mengintegrasikan aspek pelayanan teknis dan kepatuhan syariah secara bersamaan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan nasabah pada bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas produk yang ditawarkan. Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi manajemen PT Bank Muamalat Indonesia Tbk untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berbasis syariah, memperkuat kompetensi pegawai, serta mengembangkan inovasi produk digital yang sesuai dengan kebutuhan nasabah modern guna mempertahankan daya saing perbankan syariah di Indonesia.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Muamalat KCU Kramat Raya. Kualitas produk menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian pemasaran jasa perbankan syariah, khususnya terkait

integrasi model CARTER dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan iB Hijrah.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu kantor cabang dengan jumlah responden terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti brand image, trust, dan literasi keuangan syariah agar diperoleh model penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminin, R. I. (2024). Analisis Implementasi teknologi blockchain dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan keamanan transaksi keuangan perbankan syariah Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah: AICONOMIA*, 3(2), 92–106.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94.
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Solusi*, 21(3), 290–299.
- Basit, A. (2023). Issues in Shariah Governance Framework of Islamic Banking Institutions. In *Shariah Governance in Islamic Banking Institutions* (pp. 110–130). <https://doi.org/10.4324/9781003324836-7>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.
- Cahyani, P. D., & Alvianto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto). *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, 21(1), 27–41.
- Harianja, A. H., Habeahan, J. A., Tobing, K. A. B., Sihombing, J., Siregar, T. I., Siallagan, H., & Hasugian, C. (2024). Pengaruh Ukuran Bank, Efisiensi, Dana Pihak Ketiga, Dan LDR terhadap Penyaluran Kredit pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Periode 2013-2022. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(21), 21–27.
- Hariyadi, R. (2022). Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu. *FIDUSIA: JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 5(2).
- Hrp, A. P., & Saraswati, D. (2020). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakad Media Publishing.

- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25–37.
- Ismulyaty, S., & Roni, M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI KALIREJO). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1).
- Kurniawansyah, S., Suryanto, T., & Noviarita, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung. *Jurnal: Islamic Economics Jurnal*, 6(2).
- Mandala, V., Oktariyana, M. D., & Tanan, E. H. P. (2023). Pengaruh NPL dan BOPO terhadap return on assets pada bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2018-2022. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 1(2), 162–172.
- Marie, A. L., & Budi, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan The Breeze, Bumi Serpong Damai. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(2), 99–107.
- Sholihah, M., Bodroastuti, T., & Rustian, L. A. (2022). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk tempe. *Jurnal Ilmiah Aset*, 24(2), 121–131.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PT. Go-Jek). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67–81.
- Tohari, H. N. (2024). *Kepuasan Nasabah: Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. Penerbit Adab.