

EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN MODEL SERVQUAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC KALIMALANG

Yasmin Hanifah Syabani¹, Tiara Noviarini², Ahmad Miftahul
Karomah³

^{1,2,3}*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Mitra Karya*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kalimalang. Kualitas pelayanan diukur menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survey, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Muamalat KC Kalimalang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi keandalan dan daya tanggap memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Bank Muamalat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal keandalan dan daya tanggap, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Service Quality (SERVQUAL), Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat, Dimensi Kualitas Pelayanan.*

Abstract

Evaluation Of Service Quality Using The Servqual Model And Its Impact On Customer Satisfaction At Bank Muamalat Kc Kalimalang

This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction at Bank Muamalat Kalimalang Branch. Service quality is measured using the SERVQUAL model, which includes five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The research method employed is quantitative with a survey approach, where data was collected through questionnaires distributed to Bank Muamalat KC Kalimalang customers. The data analysis technique used is simple linear regression to determine the effect of service quality on customer satisfaction. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The dimensions of reliability and responsiveness have the greatest impact on customer satisfaction. Based on these findings, it is recommended that Bank Muamalat continuously improve service quality, particularly in terms of reliability and responsiveness, to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction, Bank Muamalat, Service Quality Dimensions.*

I. PENDAHULUAN

Dunia perbankan memiliki peranan penting dalam perekonomian, menyediakan layanan keuangan seperti tabungan dan

pinjaman. Kualitas layanan yang baik sangat menentukan kepuasan nasabah dan loyalitas, terutama dalam perbankan syariah yang harus mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Bank Muamalat Indonesia, didirikan pada 1991, berkomitmen untuk memberikan layanan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk keadilan dan transparansi, serta berkontribusi dalam pengembangan sektor keuangan syariah di Indonesia (Latif, M.: 2020).

Bank Muamalat Cabang Kalimantan di Bekasi berupaya memenuhi kebutuhan nasabah dengan berbagai produk syariah, namun menghadapi masalah kepuasan nasabah, seperti keterlambatan pelayanan dan kurangnya komunikasi. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yang merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan bank (Setiawan, I.: 2020).

Kualitas layanan telah menjadi fokus utama dalam meningkatkan daya saing di sektor perbankan, terutama pada bank syari'ah yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi dan pelayanan berbasis nilai-nilai islam (Subhan, T.: 2021). Bank Muamalat KC Kalimantan menghadapi tantangan dalam mempertahankan tingkat kepuasan nasabah, khususnya ditengah keluhan mengenai waktu tunggu layanan dan komunikasi yang kurang optimal. Dalam konteks ini, model SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Untuk menganalisis kualitas layanan, pendekatan SERVQUAL digunakan, yang mencakup lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Kalimantan. Solusi untuk meningkatkan kepuasan nasabah meliputi pelatihan bagi petugas bank, peningkatan kecepatan pelayanan, dan pemahaman nasabah tentang produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan pada sebagian besar penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, namun masih terdapat gap penelitian pada konteks perbankan syari'ah dengan fokus pada Bank Muamalat KC Kalimantan. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sekaligus rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan nasabah (Zainal, A.: 2019).

Dalam konteks teori, penelitian ini menggunakan pendekatan Theory of Service Quality (Parasuraman et al., 1988), dan dalam hal tersebut model SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi dimensi kualitas layanan pelanggan nasabah yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). Dan berdasarkan penelitian sebelumnya tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah (A. Prasetyo, B. Hidayat: 2023), yang mana dalam hasil temuannya adalah kualitas layanan yang meliputi dimensi reliability dan responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun tentang Peran Kualitas Layanan dalam Kepuasan Nasabah

Bank Syari'ah di Jakarta (A. Nuryanti, H. Arief), yang mana dalam hasil temuannya adalah kualitas layanan melalui assurance dan reliability memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian teori relevan untuk menjelaskan Pengaruh SERVQUAL Terhadap Kepuasan Nabasah Bank Muamalat KC Kalimalang.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dalam mengidentifikasi bagaimana pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Kalimalang. Penelitian ini tidak semata-mata hanya mengidentifikasi hal tersebut tetapi juga berkontribusi pada penguatan posisi Bank Muamalat KC Kalimalang Indonesia dalam persaingan.

I. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan (service quality) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Pendekatan ini bertujuan menghasilkan data numerik yang dapat diolah secara statistik guna menjawab rumusan masalah penelitian (Creswell, 2018). Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KC Kalimalang yang pernah melakukan transaksi atau mendapatkan layanan di cabang tersebut, dengan sampel sebanyak 83 *nasabah* yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti yang pernah mendapatkan layanan dari Bank Muamalat dalam 6 bulan terakhir dan bersedia berpartisipasi

dalam penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang diisi oleh nasabah Bank Muamalat KC Kalimalang mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka.

Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di Bank Muamalat KC Kalimalang. sebelum dilakukan analisis, data diuji melalui uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Instrumen penelitian divalidasi melalui validitas isi dan diuji reliabilitasnya dengan uji Cronbach's Alpha (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KC Kalilamang yang berlokasi di Bekasi, Jawa Barat, selama tiga bulan, mulai Agustus hingga Oktober 2024. Etika penelitian dijunjung tinggi dengan meminta persetujuan manajemen dan responden, memberikan informasi tentang tujuan penelitian, serta menjaga kerahasiaan data responden (Bryman, 2018).

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data penelitian diperoleh melalui survei terhadap 83 Nasabah Bank Muamalat KC Kalimalang. Survei ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan (service quality) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Data yang dikumpulkan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, responden memiliki tujuan untuk dapat melihat profil dari data penelitian dan hubungan antar variabel yang digunakan didalam penelitian ini. Pada penelitian ini juga responden memiliki ciri maupun karakteristik, dibawah ini merupakan ciri maupun karakteristik yang ada di penelitian ini yaitu :

Tabel 1: Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	33	37,0	37,0	63,0
Perempuan	50	63,0	63,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Berdasarkan pada keterangan di atas dapat diketahui mengenai jenis kelamin konsumen Bank Muamalat yang dijadikan responden pada penelitian ini sebesar 37,0% Laki-laki, 63,0% Perempuan.

Tabel 2: Usia

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 tahun	30	36,0	36,0	36,0
26-35 tahun	40	48,0	48,0	84,0
36-45 tahun	10	12,0	12,0	96,0
Lebih dari 45 tahun	3	4,0	4,0	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Berdasarkan pada keterangan di atas, dapat diketahui mengenai usia Nasabah Bank Muamalat yang dijadikan sebagai responden pada penelitian ini. Usia yang menjadi sampel pada usia ini 17 -25 tahun terdapat 30 responden (36,0%), lalu yang berusia 26-35 tahun terdapat

40 responden (48,0%), yang berusia 36-45 tahun terdapat 10 responden (12,0%) dan yang berusia >45 tahun sebesar 3 responden (4,0). Maka dapat ditunjukkan bahwa Sebagian besar responden pada penelitian ini berusia 26 – 35 tahun.

Tabel 3: Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	13	15,7	15,7	15,7
SMA/SMK	46	55,4	55,4	71,1
D3	4	4,8	4,8	75,9
S1	17	19,3	19,3	95,2
S2/S3	3	4,8	4,8	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Berdasarkan pada keterangan di atas dapat diketahui mengenai Pendidikan terakhir dari Nasabah Bank Muamalat yang dijadikan sebagai responden didalam penelitian ini. Pendidikan terakhir yang dominan yaitu responden yang berpendidikan SMA/SMK sebanyak 46 orang (55.4%) lalu responden yang berpendidikan S1 sebanyak 17 orang (19.3%), kemudian responden yang berpendidikan SMP sebanyak 13 (15.7%), lalu responden yang berpendidikan D3 sebanyak 4 orang (4.8%) dan yang terakhir responden yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 3 orang (4,8%).

Tabel 4: Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ABRI/Polisi	1	1.2	1.2	1.2
	PNS	5	6.0	6.0	7.2
	Karyawan BUMN	4	4.8	4.8	12.0
	Pengusaha/Pedagang	5	6.0	6.0	18.0
	Karyawan Swasta	19	23.0	23.0	41.0
	Pelajar/Mahasiswa	20	24.1	24.1	65.1
	Lainnya..	29	34.9	34.9	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Berdasarkan pada keterangan di atas dapat diketahui mengenai jenis pekerjaan Nasabah Bank Muamalat yang dijadikan sebagai responden penelitian ini. Responden yang dominan pada penelitian ini yaitu lainnya seperti ibu rumah tangga, pedagang yang sebanyak 29 responden (34.9%), pelajar/mahasiswa memiliki sebanyak 20 responden (24.1%), kemudian karyawan swasta sebanyak 19 responden (23.0%), kemudian pengusaha/pedagang sebanyak 5 responden (6.0%), kemudian karyawan BUMN sebanyak 4 responden (4.8%), kemudian PNS sebanyak 5 responden (6.0%), dan terakhir ABRI/Polisi sebanyak 1 responden (1.2%).

Tabel 5: Pendapatan Perbulan

Pendapatan Perbulan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.500.000	10	12.0	12.0	12.0
	> Rp.500.000 - Rp.1.000.000	10	12.0	12.0	24.0
	Rp.1.000.000 - Rp.2.000.000	33	40.0	40.0	64.0
	Rp.2.500.000 - Rp.3.000.000	10	12.0	12.0	76.0
	> Rp.3.500.000	20	24.0	24.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Berdasarkan pada keterangan di atas, dapat diketahui mengenai pendapatan perbulan Nasabah Bank Muamalat yang dijadikan responden

pada penelitian ini. Responden yang memiliki pendapatan < Rp.500.000 terdapat 10 responden (12.0), lalu kedua memiliki pendapatan > Rp.500.000 – Rp.1.000.00 terdapat 10 responden (12.0), lalu ketiga memiliki pendapatan Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000 terdapat 33 responden (40.0), ke empat memiliki pendapatan sebanyak Rp.2.500.000 – Rp.3.000.000 terdapat 10 responden (12.0), dan yang terakhir memiliki pendapatan >Rp.3.500.000 terdapat 20 responden (24.0).

Metode Analisis Data

Hasil Uji Instrumen

Tabel 6. Hasil Uji Validitas (X₁)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1	0,710	0.2813	Valid
	2	0,612	0.2813	Valid
	3	0,746	0.2813	Valid
	4	0,797	0.2813	Valid
	5	0,747	0.2813	Valid
	6	0,770	0.2813	Valid
	7	0,605	0.2813	Valid
	8	0,625	0.2813	Valid
	9	0,653	0.2813	Valid
	10	0,717	0.2813	Valid
	11	0,669	0.2813	Valid
	12	0,620	0.2813	Valid

Pada table di atas dapat dilihat bahwa pada hasil uji validitas variabel X₁ nilai pada r_{hitung} untuk masing-masing item memiliki r_{hitung} yang lebih besar berdasarkan positif dibandingkan dengan r_{tabel} untuk (df)= 83- 2= 81 dengan alpha sebesar 0,01, tetapi pada r_{tabel} terdapat satu item yang nilainya negatif. Maka dengan ini disimpulkan bahwa pernyataan dari variabel X₁ ialah valid hanya ada satu item yang hasilnya negatif sehingga pernyataan tersebut tidak dapat dipakai.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,685	0.2813	Valid
	2	0,820	0.2813	Valid
	3	0,774	0.2813	Valid
	4	0,692	0.2813	Valid
	5	0,846	0.2813	Valid
	6	0,761	0.2813	Valid
	7	0,730	0.2813	Valid
	8	0,687	0.2813	Valid
	9	0,757	0.2813	Valid

Pada table diatas dapat dilihat juga bahwa hasil uji validitas variabel Y nilai pada r_{hitung} untuk masing-masing otem memiliki r_{tabel} untuk $(df)=832=81$ dengan alpha sebesar 0,01. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahw semua pernyataan dari variabel Y adalah valid.

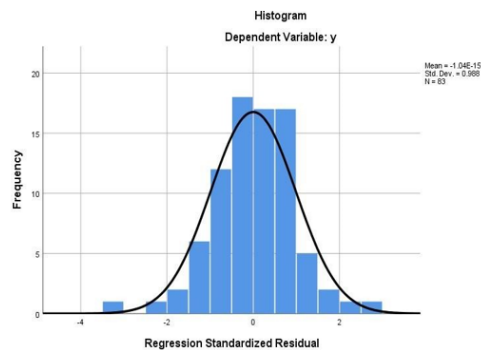
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
X ₁	12	0,834	Reliabel
Y	9	0,900	Reliabel

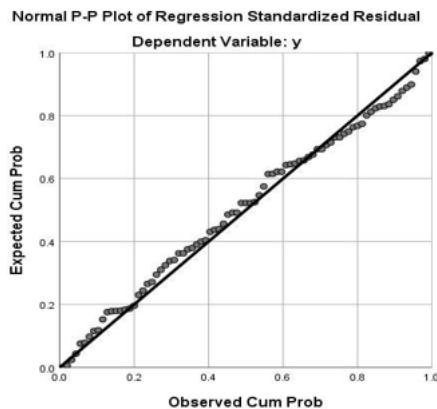
Pada table di atas dapat disimpulkan bahwa pada setiap variabel mempunyai nilai Cronbach alpha yang lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), yaitu untuk X₁ sebesar $0,834 > 0,60$. Maka variabel pada X₁, dan Y ialah reliabel dan pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas



Gambar 1



Gambar 2

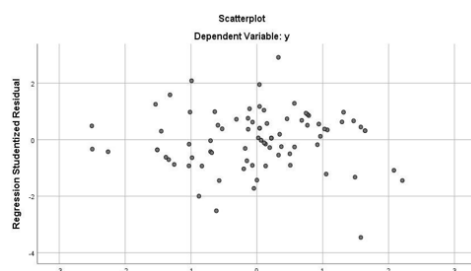
Dilihat pada gambar di atas bahwa dapat disimpulkan pada grafiik histogram menampilkan pola distribusi yang normal dimana grafik membentuk sebuah lonceng terbalik dan simetris, pada grafik normal probility plots dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arag garis diagonalnyaa yang berarti data tersebut terdistribusi normal.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolineritas

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	(Constan)		
	Kualitas Pelayanan	.735	1.361

Berdasarkan pada table di atas diketahui bahwa nilai variance inflation factor (VIF) pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah 1.361 yang berarti <10 . Dan nilai Tolerance Value adalah 0.735 yang berarti $>0,1$. Maka data tersebut tidak terjadi multikolineritas.

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan pada gambar di atas dapat dilihat bahwa data tersebut tidak membentuk sebuah pola. Apabila ada berbentuk pola tertentu, atau data yang ada membentuk sebuah pola yang teratur, maka telah terjadinya heteroskedastisitas. Pada gambar di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	3.530	1.833		1.926	.058
	Kualitas Pelayanan	.110	0.29	.225	3.838	.000

Dependen Variabel : Kepuasan Nasabah

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Pada perhitungan diatas menggunakan rumus dari regresi linear berganda yaitu:

Dengan rumus di atas dapat dimasukan angka $Y = 3.530 - 0.110 X_1 + 0.454$. maka dapat disimpulkan bahwa pada uji regresi linear berganda ini mendapatkan hasil sebagai berikut :

- Nilai konstan (α) = 3.530 dimana dapat diartikan bahwa semua variabel bebas Kualitas Pelayanan tidak mengalami perubahan. Nilai konstanta 3.530 dari hasil regresi linear berganda ini dinyatakan dengan berpengaruh positif.
- Nilai koefisien $\beta_1 = 0.110$ yang menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan Nasabah (Y), dimana Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah.

Hasil Uji Koefisien Determinasi
Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.793	2.625

berdasarkan pada hasil table di atas, dapat dipengaruhi nilai koefisien R square (R^2) sebesar 0,798

atau 79,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah sebesar 0,798 atau 79,8%.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 14. Hasil Uji t Variabel X₁

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.530	1.833		1.926	.058
	Kualitas Pelayanan	.110	.029	.225	3.838	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan dengan table di atas, hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap kepuasan Nasabah (Y) adalah $0,000 < 0,0$, dan untuk nilai $t_{hitung} 3.838 > \text{nilai } t_{tabel}$ yaitu 2.63869. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap kepuasan Nasabah (Y) secara positif.

Tabel 15. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2179.280	2	1089.640	158.106	.000 ^b
Residual	551.347	80	6.892		
Total	2730.627	82			

Berdasarkan pada table di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap kepuasan Nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,01$, dan untuk f_{hitung} sebesar $158.106 > \text{nilai } f_{table} 4.88$. maka hal tersebut berarti Ho ditolak dan H3 diterima, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap

kepuasan Nasabah (Y) secara signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang dapat dijelaskan lebih lanjut melalui konsep-konsep dalam teori kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang sudah ada. Dalam pembahasan ini, penulis akan mengaitkan temuan penelitian dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, serta landasan teori yang relevan, untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hasil yang ditemukan.

Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan (reliability) dalam penelitian ini tercermin dalam kemampuan Bank Muamalat untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan nasabah. Daya tanggap (responsiveness) mengukur kecepatan bank dalam merespons kebutuhan dan keluhan nasabah, sementara empati (empathy) berkaitan dengan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah. Dimensi-dimensi ini secara kolektif mempengaruhi kualitas pengalaman yang diterima nasabah dan pada akhirnya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka.

Dimensi-dimensi dalam teori SERVQUAL memiliki relevansi yang

sangat kuat dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan tanpa kesalahan, daya tanggap terhadap permintaan atau keluhan nasabah, serta jaminan yang diberikan oleh bank dalam bentuk keamanan dan kepercayaan, menjadi faktor-faktor yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Setiap dimensi ini bekerja bersama untuk membentuk kualitas pelayanan yang tinggi, yang kemudian berujung pada kepuasan nasabah yang lebih baik. Lebih jauh lagi, dimensi empati dan bukti fisik juga berperan besar dalam menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Empati mencakup perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan nasabah, sementara bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan sarana yang nyaman dan mudah diakses oleh nasabah. Kedua faktor ini juga mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang mereka terima, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kalimalang. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan mereka. Selain itu, kepuasan nasabah juga memiliki peran yang sangat penting dalam memperkuat loyalitas nasabah dan membangun citra positif bagi bank. Manajemen Bank Muamalat perlu terus berinovasi dalam

memberikan layanan terbaik, menjaga kualitas pelayanan secara konsisten, dan mendengarkan umpan balik dari nasabah untuk memastikan bahwa mereka terus berada di jalur yang tepat dalam memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.

III. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (SERVQUAL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Bekasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3.838 lebih besar dari nilai t tabel 2.63869, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,01. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Selain itu, variabel kepuasan nasabah juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan, dengan nilai t hitung sebesar 12.908 yang jauh lebih besar dari t tabel 2.63869, dan signifikansi sebesar 0,000, yang semakin memperkuat hubungan tersebut.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), didapatkan nilai F hitung sebesar 158.106, yang lebih besar dari F tabel 4,88, dengan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kota Bekasi. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa

kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah diterima, sementara hipotesis nol (H_0) ditolak. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah dan loyalitas mereka terhadap Bank Muamalat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Y. (2019). *Manajemen lingkungan Islami dalam pendidikan dasar*. Yogyakarta: Pustaka Utama.
- Firman, A. (2020). *Penerapan nilai-nilai Islam dalam lingkungan kerja Islami di SD Al Azhar Bekasi*. Jakarta: Penerbit Akademia.
- Hakim, R. (2018). *Teori manajemen berbasis Islam: Transparansi, keadilan, dan tanggung jawab sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Harun, M. (2019). *Tantangan penerapan nilai-nilai Islam dalam organisasi pendidikan*. Bandung: CV Mandiri.
- Hasan, R. (2022). *Manajemen Islami dalam dunia modern: Fleksibilitas dan adaptasi*. Jakarta: Gema Insan.
- Kasim, B. (2018). *Manajemen Islami dalam lingkungan kerja: Teori dan praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latif, M. (2020). *Komitmen karyawan dalam organisasi Islami*. Malang: UB Press.
- Lestari, D. (2019). *Pentingnya komunikasi efektif dalam organisasi Islami*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nur, F. (2021). *Motivasi dan komitmen karyawan dalam lingkungan Islami*. Surabaya: UMM Press.
- Nurman, H. (2020). *Kinerja karyawan dan dampak lingkungan Islami*. Bandung: ITB Press.
- Rafi, J. (2019). *Budaya organisasi Islami: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rasidi, F. (2021). *Manajemen organisasi pendidikan berbasis Islam*. Semarang: UNNES Press.
- Setiawan, I. (2020). *Mengukur dampak lingkungan kerja Islami terhadap kinerja karyawan*. Malang: UB Press.
- Subhan, T. (2021). *Pengaruh manajemen Islami terhadap kinerja organisasi*. Bekasi: Pustaka Setia.
- Syaifullah, N. (2019). *Membangun lingkungan kerja Islami di lembaga pendidikan*. Malang: UB Press.
- Yusuf, R. (2020). *Kinerja karyawan dalam budaya Islami*. Surabaya: UMM Press.
- Zainal, A. (2019). *Penerapan keadilan dalam manajemen Islami*. Surabaya: Bina Nusantara.
- <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>