



Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah

Muhammad al-'Ayzar ¹, Tria Okta Ameliah ², Muhamad Nouval Azmi ³,
Wahyu Hidayat ⁴, Zaini Ibrahim ⁵

¹⁻⁵ Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani, Kemanisan, Kec. Curug, Kota Serang, Banten

Korespondensi Penulis : ayzar3004@gmail.com

Abstract. *Islamic banks, as the name implies, are banks based on Islamic law (sharia) which do not run an interest system in their operations because this is considered a ribawi mechanism. In carrying out its operations, Islamic banks take profits by using a profit-sharing system. The operational activities of Islamic banks do not only focus on raising and channeling funds, but service quality is also an important factor in maximizing profits. The purpose of this study is to determine whether the quality of Islamic bank services has an influence on student satisfaction as Islamic bank customers. And this research consists of two variables, namely service quality and customer satisfaction. This research method uses quantitative methods with regression tests given to 40 respondents with 10 questions.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Test, Influence*

Abstrak. Bank syariah sesuai dengan namanya, merupakan bank yang berlandaskan hukum islam (syariah) yang dimana tidak menjalankan sistem bunga dalam kegiatan operasinya karena hal ini dianggap sebagai mekanisme ribawi. Dalam menjalankan operasinya bank syariah mengambil keuntungan dengan menggunakan sistem bagi hasil. Kegiatan operasional bank syariah tidak hanya berfokus pada penghimpunan dan penyaluran dana saja, melainkan kualitas layanan juga merupakan faktor penting untuk memaksimalkan keuntungan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan bank syariah memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah bank Syariah. Dan penelitian ini terdiri dari dua variable, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji regresi yang diberikan kepada 40 responden dengan 10 pertanyaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Uji, Pengaruh

LATAR BELAKANG

Bank syariah sesuai dengan namanya, merupakan bank yang berlandaskan hukum islam (syariah) yang dimana tidak menjalankan sistem bunga dalam kegiatan operasinya karena hal ini dianggap sebagai mekanisme ribawi. Dalam menjalankan operasinya bank syariah mengambil keuntungan dengan menggunakan sistem bagi hasil. Bagi hasil dalam sistem perbankan syari'ah merupakan sebuah kontrak atau perjanjian antara pemilik modal atau pihak nasabah dengan pengelola atau pihak bank yang dimana pembagian hasil usaha telah ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad). Dan hasil keuntungannya diantara kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan dalam transaksinya harus terjadi dengan adanya kerelaan (At-Tarodhin) tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun (Ilyas, 2014).

Kegiatan operasional bank syariah tidak hanya berfokus pada penghimpunan dan penyaluran dana saja, melainkan kualitas layanan juga merupakan faktor penting

untuk memaksimalkan keuntungan. Seperti yang diketahui, bahwa mayoritas bank syariah di Indonesia menawarkan produk yang sama atau serupa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bank syariah merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan posisi pasar mereka.

Seperti yang diketahui, tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan bank syariah itu ditentukan oleh nasabah. Apabila penilaian nasabah baik, maka bank syariah dianggap berhasil dalam memberikan pelayanan, begitu pun sebaliknya apabila penilaian nasabah buruk, maka bank syariah dianggap gagal dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, bank syariah harus semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik kepadanya nasabahnya, karena apabila nasabah puas dengan pelayanan bank tersebut, akan mendorong terciptanya publisitas positif kepada calon nasabah potensial, yang pada akhirnya akan menghasilkan nasabah yang setia dan loyal (Zakiah, 2020).

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Menurut Kotler ia mengatakan bahwa kualitas adalah seluruh karakteristik dan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan baik yang dinyatakan secara jelas atau tersirat. Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Indah Febriana, 2016). Konsep kualitas sendiri pada hakikatnya bersifat subjektif, dimana

Pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh produsen dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen dengan harapan kepuasan konsumen tercapai. Sedangkan Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh perusahaan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (I Gusti, 2015). Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Kualitas Pelayanan merupakan bentuk penilaian atas kegiatan, usaha, dan upaya yang ditunjukkan oleh perbankan kepada nasabah untuk memenuhi rasa senang dan puas sehingga nasabah dapat menggunakan produk dan layanan perbankan yang telah disediakan.

Dalam industri jasa, kualitas layanan adalah komponen penting karena merupakan strategi yang menguntungkan untuk mempertahankan pelanggan lama,

mendapatkan pelanggan baru, menghasilkan keuntungan besar (Supriyanto, 2022). Secara kontekstual, pengolahan complain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Konsep kepuasan pelanggan telah berkembang di industri bisnis, baik di industri produk maupun layanan. Pengelolaan keluhan merupakan komponen penting dalam penemuan konsep dan teori kepuasan pelanggan (Supriyanto, 2021)

Bank Syariah

Bank Islam atau lebih sering dikenal sebagai bank syariah adalah bank yang operasionalnya dilakukan tanpa adanya bunga, karena bank syariah adalah lembaga keuangan yang berlandaskan Al -Qur'an dan Hadis Nabi SAW. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang tujuan utamanya adalah memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dengan pembayaran dan peredaran uang, dan pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. (Wilardjo, 2019)

Bank syariah adalah institusi yang menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip ini berasal dari perjanjian berdasarkan hukum Islam yang dibuat antara lembaga dan pihak ketiga dengan tujuan penyimpanan uang, memuat bisnis, atau terlibat dalam kegiatan lain yang dianggap sesuai dengan syariah. Lembaga bebas bunga (riba) dan bank syariah sering dibandingkan. Istilah "bank bebas bunga" lebih terbatas daripada "bank syariah" jika beberapa bisnis atau produk tidak dikenakan bunga. Selain menghindari bunga, bank syariah secara aktif membantu mencapai tujuan ekonomi syariah di masyarakat seperti kesejahteraan sosial. (Sari et al., 2022)

Dengan keluarnya Undang-undang Perbankan Nomor 7 tahun 1992, yang kemudian telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 10 tahun 1998, perbankan Islam di tanah air menjadi lebih kuat. Undang-undang ini dengan tegas mengakui keberadaan dan operasi bank bagi hasil atau bank syariah. Bank ini beroperasi berdasarkan prinsip keuntungan. Melalui pembiayaan yang diberikan oleh bank Islam atau bank syariah, diharapkan bank syariah dapat membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan menjadi mitra dengan nasabah mereka. Ini menandakan bahwa hubungan mereka dengan nasabah tidak lagi hanya sebagai kreditur dan debitur, tetapi menjadi hubungan kemitraan. Karena peluang pasarnya yang luas dan dekat dengan mayoritas penduduk Indonesia, pengembangan bank syariah memiliki peluang yang besar secara makro ekonomi. Tidak ada yang menghalangi pemilik bank swasta, nasional, atau asing untuk membangun cabang syariah di Indonesia, berdasarkan UU No.10.

Dengan hal ini pasti akan meningkatkan peluang transaksi di industri perbankan kita, terutama jika bank-bank syariah bekerja sama untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Masyarakat memiliki banyak kesempatan untuk membangun bank dengan prinsip syariah. Mereka juga memiliki kesempatan untuk mengubah bisnis umum dari yang konvensional menjadi syariah. Selain itu, pengelola bank umum dan konvensional dapat membuka atau mengganti kantor cabang khusus syariah dengan persyaratan dengan tidak adanya bunga atau riba. (Drs. Ismail, 2017)

Bank Syariah mempunyai tiga fungsi utama yaitu:

1. Penghimpun Dana Masyarakat:

Fungsi pertama bank Syariah adalah menghimpun dana dari masyarakat. Mereka melakukan ini dengan menggunakan akad al-Wadiah sebagai titipan dan investasi. Masyarakat menitipkan dananya kepada bank, dan bank menerima titipan dari masyarakat. Al-mudharabah adalah perjanjian antara orang-orang yang memiliki uang yang kemudian menginvestasikannya atau dikenal sebagai shahibul maal dengan bank yang menerima dana yang disebut mudharib. Mudharib berhak menggunakan dana yang diinvestasikan oleh shahibul maal untuk tujuan-tujuan yang diizinkan oleh hukum Islam.

2. Penyaluran Dana kepada Masyarakat

Fungsi kedua bank syariah adalah memberikan dana kepada masyarakat yang kurang beruntung. Jika masyarakat dapat memenuhi semua persyaratan dan ketentuan yang berlaku, mereka dapat menerima pembiayaan dari bank Syariah. Menyalurkan dana adalah operasi yang sangat penting bagi bank Syariah karena bank ini akan memperoleh keuntungan atas dana yang disalurkan. Pengembalian atau keuntungan yang diperoleh bank dari penyaluran dana ini bergantung pada perjanjian atau akarnya.

Bank dapat menyediakan dana kepada masyarakat melalui berbagai macam akad, seperti jual beli dan kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, margin keuntungannya adalah selisih antara harga jual bank kepada nasabah dan harga beli bank. Dalam kerja sama usaha, margin keuntungan adalah pendapatan yang diperoleh dari penyaluran dana kepada nasabah.

3. Pelayanan Jasa Bank

Bank Syariah tidak hanya menghimpun dana dan memberikannya kepada masyarakat, tetapi juga menyediakan layanan perbankan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat beroperasi, bank Syariah menawarkan berbagai layanan. Bank Syariah dapat menyediakan berbagai jenis layanan bank, seperti transfer uang, pemindah bukuan,

pengumpulan surat berharga, kliring, surat kredit, inkaso, garansi bank, dan layanan bank lainnya.

Kepuasan Nasabah

Saat ini hampir semua pihak, baik pemerintah, bisnis, konsumen, dan lain sebagainya, berfokus pada kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya pengetahuan mereka akan kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi penyedia jasa karena kepuasan nasabah akan mempengaruhi calon nasabah sehingga meningkatkan reputasi penyedia jasa.

Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan dan kualitas yang diperoleh seseorang setelah memilih, menggunakan, dan membandingkan hasil dengan apa yang dirasakan apakah sesuai dengan harapan atau tidak. Kepuasan nasabah juga dapat didefinisikan sebagai responden terhadap perasaan mereka tentang apa yang terjadi setelah mereka memilih dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Dari penjelasan di atas, kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan kecewa, bahagia, atau puas setelah nasabah memutuskan untuk memilih produk yang ditawarkan, dimana kepuasan nasabah sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan.

Ada dua cara untuk mempertahankan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Memberikan potongan harga kepada klien yang setia dan yang telah lama menggunakan bank syariah
2. Bank syariah harus memberikan layanan yang lebih baik daripada bank konvensional, karena banyak orang yang masih belum tertarik dengan bank syariah saat ini. (Zalelawati & Marlita, 2023)

Kinerja keuangan perusahaan mana pun akan dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Logika dan kehidupan bisnis sehari-hari membuktikan hal ini. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep penting dalam teori dan praktik pemasaran, dan merupakan salah satu tujuan utama dari kegiatan bisnis maupun perbankan. Kepuasan nasabah berdampak pada banyak hal penting, seperti menumbuhkan loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi di masa depan, serta meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Dalam kaitannya dengan persaingan yang semakin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan, kepuasan pelanggan tidak selalu ditentukan oleh kepuasan pelanggan, melainkan kepuasan pelanggan menentukan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau perusahaan. Komponen-komponen tersebut jelas

saling mempengaruhi satu sama lain karena loyalitas pelanggan menjadi sangat sulit untuk dipertahankan di tengah persaingan yang ketat. (Widjaja, 2022)

METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/ sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun penelitian kali ini bertempat di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang dilakukan pada tanggal 13-25 Juni 2024, dengan populasi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan sampel berjumlah 40 orang. Adapun pertanyaan yang diajukan berjumlah 10 pertanyaan dan 5 opsi jawaban yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dan berikut merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Uji Validitas

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Variabel	Corrected Item - Total Correlation (R Hitung)	R Tabel	Keterangan
X1	0,727	0,312	Valid
X2	0,731	0,312	Valid
X3	0,696	0,312	Valid
X4	0,705	0,312	Valid
X5	0,805	0,312	Valid
Y1	0,756	0,312	Valid
Y2	0,605	0,312	Valid
Y3	0,711	0,312	Valid
Y4	0,685	0,312	Valid
Y5	0,759	0,312	Valid

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 40 responden yang sudah mengisi kuisisioner dengan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam penelitian ini. Adapun langkah untuk menentukan apakah penelitian tersebut valid atau tidak dengan merujuk pada nilai r tabel. Rumus untuk r tabel yaitu $df = N - 2$ sehingga berdasarkan penelitian ini maka $df = 40 - 2 = 38$, dan nilai r tabel adalah 0,312. Dari hasil perhitungan validitas yang tercantum dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel.

Maka hasil analisis tabel diatas menunjukkan bahwa setiap pernyataan untuk kedua variabel memiliki nilai korelasi (r) yang lebih tinggi dari nilai r tabel yaitu 0,312. Hal ini menyatakan bahwa penelitian diatas dikatakan valid.

Uji Realibilitas

Tabel 2

Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.859	10	Reliabel

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Sebelum melakukan uji reliabilitas, perlu ditentukan terlebih dahulu nilai alpha sebagai dasar pengambilan keputusan, dengan nilai alpha yang diinginkan sebesar 0,75. Jika nilai reliabilitas suatu variabel lebih besar dari 0,75, maka variabel tersebut dianggap reliabel. Namun, jika nilai reliabilitas kurang dari 0,75, variabel tersebut tidak dapat dianggap reliabel.

Dari tabel yang tertera di atas, dapat disimpulkan bahwa semua nilai Koefisien Realibilitas melebihi nilai Alpha. Dengan nilai 0,859 > 0,75, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 3

Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	40	13	25	20.43	2.561
Kepuasan Nasabah	40	16	25	19.95	2.407
Valid N (listwise)	40				

Berdasarkan tabel statistik deskriptif di atas, dapat diperoleh nilai rata-rata atau mean untuk variabel kualitas pelayanan adalah 20.43 dengan standar deviasi sebesar dan terdapat 40 data responden yang digunakan dalam analisis diatas.

Sementara itu, untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai rata-rata atau mean sebesar 19.95 dengan standar deviasi sebesar 2.407 dengan jumlah data responden yang diambil dalam analisis untuk variabel kepuasan nasabah 40.

Tabel 4
Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

Berdasarkan tabel Variabel Entered/Removed, Variabel Kualitas Pelayanan sudah dimasukkan sebagai variabel independent dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependent dalam analisis data diatas. Adapun metode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode enter. Metode enter dapat digunakan untuk melakukan estimasi persamaan regresi.

Tabel 5
Model Summary

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,511	1,684

Berdasarkan tabel Model Summary diatas, dapat diperoleh informasi tentang besarnya pengaruh dari seluruh variabel independent terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut dapat disimbolkan dengan R yaitu 0,723 artinya pengaruh variable Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah adalah 72,3%. Dari output tersebut diperoleh juga koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,523. Artinya, pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 52,3%.

Tabel 5
ANOVA

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	118,166	1	118,166	41,679	,000 ^b
	Residual	107,734	38	2,835		
	Total	225,900	39			

Berdasarkan tabel anova diatas dapat dilihat Tingkat signifikansi koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.. Hal ini mengacu pada hipotesis yang terbentuk:

Ho; Variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki hubungan signifikansi terhadap variabel Kepuasan Nasabah

Ha; Variabel Kualitas Pelayanan memiliki hubungan signifikansi terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Mengapa demikian, karena nilai Sig. adalah 0,00 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka Keputusan yang diambil adalah menerima Ha. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Tabel 6
Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,067	2,167		2,800	,008
	Kualitas Pelayanan	,680	,105	,723	6,456	,000

Berdasarkan tabel Coefficients tersebut didapatkan persamaan Regresi dengan $Y=a+bX$

Maka didapat persamaan regresinya adalah $Y=6,067+0,680X$

Persamaan ini signifikan berdasarkan hasil nilai anova yang kurang dari 0,05. Dari tabel diatas terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh ($t = 6,456 ; sig < 0,05$).

Tabel 7
Residuals Statistic

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,90	23,06	19,95	1,741	40

Residual	-3,021	3,979	,000	1,662	40
Std. Predicted Value	-2,899	1,786	,000	1,000	40
Std. Residual	-1,794	2,363	,000	,987	40

Tabel Residual Statistics menyediakan informasi tentang nilai maksimum, minimum, rata-rata, simpangan baku, dan jumlah data. Untuk nilai prediksi, tabel mencantumkan nilai maksimum sebesar 23,06, nilai minimum sebesar 14,90, rata-rata sebesar 19,95, simpangan baku sebesar 1,741, dan jumlah data yang digunakan adalah 40. Selain itu, tabel ini juga memberikan informasi mengenai residual, simpangan prediksi nilai, dan simpangan residual.

Tabel 8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
			Unstandardized Residual	
N			40	
Normal Parameters ^{a,b}		Mean	,0000000	
		Std. Deviation	1,66205261	
Most Extreme Differences		Absolute	,085	
		Positive	,069	
		Negative	-,085	
Test Statistic			,085	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.			,660
		99% Confidence Interval	Lower Bound	,648
			Upper Bound	,672

Untuk memastikan apakah nilai residu didistribusikan secara normal atau tidak, dilakukan uji normalitas. Para peneliti menggunakan teknik One Sample Kolmogorov-Smirnov dalam uji normalitas ini. Kriteria pengambilan keputusannya adalah nilai residual didistribusikan secara normal jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan tidak terdistribusi normal jika nilai signifikansi $< 0,05$. Hasil uji normalitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai residu didistribusikan secara normal.

Adapun penelitian ini bertujuan menguatkan penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu: (Hamzah & Purwati, 2019) (Ilmi et al., 2023) (Murti et al., 2019) (Rasyid Abi Sandi & Fitri Nur Latifah, 2023) (Titi Sulistiyawati, 2021) (Zalelawati et al., 2023) (Septia et al., 2023) (Khaliq, 2019) (Muzammil et al., 2024) (Arifin, 2018)

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat hasil yang dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan bank syariah terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah bank syariah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu bank syariah sudah menjalankan prinsip dan hukum syariah dalam operasinya, tidak ada unsur riba, fasilitas bank syariah yang sudah memuaskan, pegawai bank syariah yang selalu memberikan solusi terbaik untuk nasabah, dan prosedur yang diberikan mudah dipahami dan jelas.

Adapun fakta penelitian ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan di atas yang diambil dari 40 responden:

1. Pada Uji Validitas terlihat bahwa korelasi keseluruhan variabel nilai t hitung $>$ dari t tabel (0,312) dan dinyatakan valid.
2. Dalam uji realibilitas nilai cronbach alpha dari kedua variabel memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai yang ditentukan yaitu $> 0,75$ yang artinya kedua variabel dapat diandalkan.
3. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dan uji t bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki coefficient regresi sebesar 0,680 yang artinya menunjukkan nilai positif.
4. Dari tabel coefficient, didapatkan persamaan yang signifikan. Hasil ini didasarkan oleh nilai anova yang kurang dari 0,05. Dari tabel tersebut terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh ($t = 6,456$; $sig < 0,05$).
5. Dalam uji normalitas secara normal nilai signifikansi harus lebih besar dari 0,05, maka dari hasil di atas data menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ yang artinya nilai didistribusikan normal.

Dan dapat disimpulkan bahwa penelitian yang telah dilakukan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan bank syariah terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah bank syariah.

DAFTAR REFERENSI

- I Gusti, A. P. G. S. I. (2015). Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah PT. CIMB Niaga cabang Denpasar. *Ekonomi Universitas Udayana*, 3, 140–158.
- Ilyas, M. (2014). Konsep bagi hasil dalam perbankan syariah. *Jurnal Muamalah*, IV(1), 99–105.
- Indah Febriana, N. (2016). Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01), 145–168.

- Ismail, M. B. A. A. (2017). *Perbankan Syariah*.
<https://books.google.co.id/books?id=X9xDDwAAQBAJ>
- Sari, R. D., Ramadhanti, S., Almaida, S., Purwitasari, S. A., Aziz, T. M., & Jamilah, W. (2022). Transaksi valuta asing dalam perspektif Islam. *Transaksi Islam*, 2(7), 73–82.
- Supriyanto, A. (2021). Pertumbuhan bisnis online mahasiswa melalui sosial media pada masa pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(2), 15–30. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v3i2.2386>
- Supriyanto, A. (2022). Pelatihan digital marketing pada UMKM Uliq Food di Kecamatan Bae Kabupaten Kudus. *Journal of Community Service and Empowerment (JCSE)*, 3(1), 38–46. <https://doi.org/10.32639/jcse.v3i1.80>
- Widjaja. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Wilardjo, S. B. (2019). Peran dan perkembangan bank syariah. *Value Added*, 53(9), hal. 3.
- Zakiah, N. (2020). Analisis perbandingan pelayanan perbankan syariah dan perbankan konvensional. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 48–57.
- Zalelawati, S., & Marlita, T. (2023). Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2, 1020–1026. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>