

## Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank Syariah Indonesia KCP Sumberrejo Bojonegoro)

Sutiya Lestari<sup>1)</sup>, Lailatul Nur Afifah<sup>2)</sup>

STAI ATTANWIR Bojonegoro

Email: sutiyalestari@gmail.com<sup>1)</sup>, lailatulnurafifah28@gmail.com<sup>2)</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo). Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo dengan sampel jenuh sebanyak 30 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel penerapan nilai syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan secara simultan variabel penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

**Abstract:** This study aims to test and analyze the effect of the application of Sharia values and service quality on customer satisfaction (study at Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo). The population of this study was customers of Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo, with a saturated sample of 30 respondents. The analytical methods used in this study are validity tests, reliability tests and multiple linear regression. The results showed that partially the variable application of Sharia values did not affect customer satisfaction. Meanwhile, partially the variable of service quality has a significant effect on customer satisfaction. And simultaneously the variables of the application of sharia values and the quality of service have a positive and significant effect on customer satisfaction.

**Keywords:** *Sharia Values, Quality of Service, Customer Satisfaction.*

### A. Pendahuluan

Bank memiliki peran penting sebagai perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara. Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud bank yaitu “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.” Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis bank, yaitu bank konvensional, dan bank yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Sebelum adanya bank syariah, masyarakat Indonesia masih menggunakan bank konvensional. Bank konvensional dapat dikatakan sebagai bank yang dalam aktivitasnya menghimpun dan menyalurkan dana, serta memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalam persentase tertentu untuk suatu periode tertentu. Dalam Islam, bunga uang secara harfiah fiqh dikategorikan sebagai riba yang berarti haram. Hal ini sesuai dengan QS. Albaqarah ayat 275-278.

Kegiatan ekonomi telah ada sejak zaman Rasulullah SAW. Sejarah kegiatan perekonomian atau muamalah pada masa itu seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan kebutuhan bisnis, serta mengirimkan uang, yang dilakukan dengan akad-akad yang

sesuai syariah. Namun di zaman Rasulullah belum terdapat institusi bank, walaupun begitu ajaran Islam sudah memberikan prinsip-prinsip dan filosofi dasar yang harus dijadikan pedoman dalam aktifitas perdagangan dan perekonomian. Lahirnya bank syariah menjadi jawaban atas kekhawatiran masyarakat muslim yang takut menggunakan bunga bank. Bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, sesuai dengan prinsip Islam yang melarang sistem riba atau riba yang memberatkan, maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan. Bank syariah pertama resmi hadir di Indonesia pada tanggal 1 November 1991 dengan nama bank muamalat Indonesia.

Perkembangan bank syariah di Indonesia dapat dikatakan cukup pesat, berdasarkan data yang digambarkan oleh badan pusat statistik, jumlah kantor bank umum syariah dan kantor unit pada tahun 2021 adalah 1.883 kantor, mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 1.825 kantor di tahun 2020, dan sejumlah 1.721 kantor di tahun 2019. Perkembangan yang pesat ini tidak akan terjadi tanpa dukungan masyarakat dan nasabah yang menggunakan jasa lembaga keuangan syariah sehingga mendorong peningkatan bank syariah. Namun, bank syariah juga tidak lepas dari isu masyarakat yang menganggap bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional, dan hanya dibubuhi label syariah. Hal ini menjadi suatu tantangan tersendiri bagi perbankan syariah.

Perbankan syariah harus mematuhi prinsip syariah yang telah dituangkan dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang kemudian difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia dan selanjutnya dituangkan dalam peraturan bank Indonesia, pasal 24 ayat 1 dan ayat 2 dan pasal 25 huruf (a) Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang secara tegas menyatakan bahwa, bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah. Bukan hanya mematuhi, tapi bank syariah juga harus mampu menerapkan prinsip dan nilai-nilai syariah didalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Hal ini agar bank syariah selalu ada dalam koridor nilai-nilai Islam untuk mencapai pengembangan yang lebih baik. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah dengan baik dan benar akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah dan menggunakan jasa keuangan syariah. Dan dengan penerapan nilai ini, akan mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah.

Kepercayaan masyarakat juga dipengaruhi oleh kepuasan yang diberikan oleh suatu lembaga. Begitu pula dengan lembaga keuangan syariah. Kepuasan nasabah dapat ditentukan dari penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan perbankan syariah. Pelayanan terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang biasa terjadi pada interaksi pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Salah satu bank syariah yang tengah berkembang pesat saat ini adalah bank syariah Indonesia (Bank BSI). Menurut data yang diperoleh, Bank BSI mencetak laba bersih Rp 3,2 Triliun sejak awal tahun sampai akhir kuartal III di tahun 2022. Pencapaian itu meningkat sebesar 42% dibanding periode yang sama pada tahun 2021, yaitu jumlah laba bersihnya Rp 2,25 Triliun. Peningkatan ini tidak lepas dari peran kantor-kantor cabang dan juga kantor cabang pembantu Bank BSI di seluruh Indonesia. Salah satu kantor cabang dari Bank BSI yang menerapkan nilai-nilai syariah dan menerapkan pelayanan yang baik kepada nasabah adalah Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Bakri & Masruroh, 2018) tentang Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah, menunjukkan hasil tidak terdapat pengaruh antara nilai-nilai Islam seperti keadilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun bersama-sama.

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Utari, Inayatilah, & Ismuadi, 2020) tentang Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam) menunjukkan bahwa secara parsial penerapan nilai-nilai syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan, penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa secara bersama-sama saling berhubungan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Laila, Ibnu, & Khoir, 2021) tentang Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah menunjukkan bahwa nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan dan keunggulan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia, dan terdapat pengaruh secara simultan nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah. Dari latar belakang di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai syariah yang telah diterapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terhadap kepuasan mereka.

## B. Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo, dengan sampel jenuh sebanyak 30 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Dan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = Penerapan nilai-nilai syariah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah

H2 = Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah

H3 = Penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

## C. Temuan Data dan Diskusi

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada *corrected item total correlation* pada output program SPSS. Kemudian untuk pengambilan keputusan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel yang diteliti adalah valid. Hasil uji validitas selengkapnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

No. pernyataan	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	NS1	0,680	0,374	Valid
2	NS2	0,723		
3	NS3	0,850		
4	KP1	0,789	0,374	Valid
5	KP2	0,737		

6	KP3		0,668		
7	KP4		0,708		
8	KP5		0,800		
9	KN1	Kepuasan Nasabah (Y)	0,664	0,374	Valid
10	KN2		0,603		
11	KN3		0,680		

Sumber: data diolah dari SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 1 diatas dengan jumlah responden sebanyak 30 maka sesuai tabel nilai kritis 5% yaitu  $N=30$  adalah sebesar 0,374. Dengan demikian bahwa secara keseluruhan item pernyataan pada variabel nilai-nilai syariah ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan kepuasan nasabah (Y) adalah valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,374.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai coefficient cronbach alpha  $> 0,60$ .

**Tabel 2**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Minimal <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
$X_1$	0,6	0,799
$X_2$		0,869
Y		0,636

Sumber: data diolah dari SPSS (2023).

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari tiap variabel lebih besar dari nilai nominal *Cronbach alpha* yaitu 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dependen nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan, serta variabel dependen kepuasan nasabah dinyatakan bahwa alat ukur penelitian ini reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data variable bebas dan variable terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan dengan uji statistik *one sample kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan uji *kolmogorov-smirnov*:

**Tabel 3**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.81586952

Most Extreme Differences	Absolute Positive	.185
	Negative	-.185
Kolmogorov-Smirnov Z		1.013
Asymp. Sig. (2-tailed)		.256

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: data diolah dari SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui nilai *kolomogorov-smirnov* sebesar 1.013 dan nilai signifikasi sebesar 0,256 atau lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan mengikuti distribusi normal.

### 3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
(Constant)		
Nilai-nilai syariah (X <sub>1</sub> )	,517	1,933
Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> )	,517	1,933

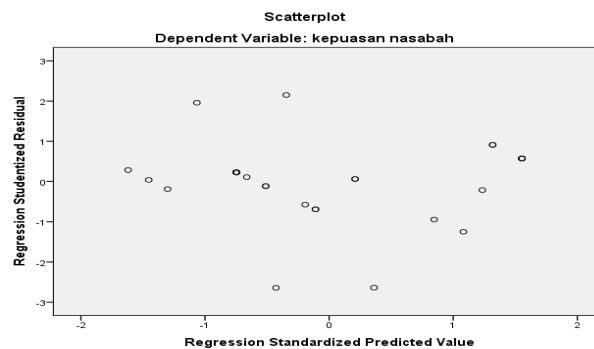
- a. Dependen Variabel: kepuasan nasabah

Sumber: data diolah dari SPSS (2023)

Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai tolerance Nilai-nilai syariah (X<sub>1</sub>) dan Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) lebih kecil dari 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas.

### 3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* berikut:



**Gambar 1**  
**Grafik *Scatterplot***

Berdasarkan gambar 1 diatas menunjukkan bahwa penyebaran data pada grafik *Scatterplot* tidak teratur an tidak membentuk pola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem hesteroskedastisitas. Sehingga modelregresi layak digunakan untuk menganalisis nilai-nilai syariah (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan nasabah (Y).

4. Regresi Linier Berganda

Analisis regrei linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>1</sup> Berikut adalah rumus perhitungan regresi linier berganda:

Rumus

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Tabel 5**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.871	1.570		.555	.583
1 TOTAL_ X1	.379	.096	.599	3.957	.000
TOTAL_ X2	.280	.148	.287	1.895	.069

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: data diolah dari SPSS (2023)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = (0,871) + 0,379 X_1 + 0,280 X_2 + e$$

Dengan persamaan regresi linier berganda di atas, maka dibuatlah keterangan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif yaitu 0,871, nilai positif ini menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan demikian, jika variabel independen yang meliputi nilai-nilai syariah (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan nasabah adalah 0,871.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel nilai-nilai syariah (X<sub>1</sub>) yaitu 0,379. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh yang searah antara nilai-nilai syariah dan kepuasan nasabah. Artinya jika variabel X<sub>1</sub> mengalami kenaikan 1%, maka variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,379. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) yaitu sebesar 0,280 yang bernilai positif. Tanda positif artinya variabel independen menunjukkan pengaruh yang searah dengan variabel dependen. Hal ini menunjukkan jika variabel X<sub>2</sub> mengalami kenaikan 1% maka variabel Y juga akan meningkat sebesar 0,280 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

5. Uji Hipotesis

5.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian *Unstandardized Coefficients*. Dasar pengambilan keputusan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  (5%), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, begitu pula sebaliknya.

**Tabel 6**  
**Uji t (t parsial)**

Model	T	Sig.
1 Constant	,555	,583
Nilai-nilai syariah	1,895	,069
Kualitas pelayanan	3,597	,000

- a. Dependent variable: kepuasan nasabah  
Sumber: data diolah dari SPSS (2023)

#### 1. Hipotesis 1

Uji statistik parsial dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel nilai-nilai syariah ( $X_1$ ) memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 1,895 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,051, sehingga  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $1,895 < 2,051$ ) dengan nilai signifikansi 0,069, nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,069 > 0,05$ ). Maka  $H_0$  diterima, yang artinya variabel nilai-nilai syariah ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ).

#### 2. Hipotesis 2

Uji statistic parsial diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,597 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,051, sehingga  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,597 > 2,051$ ) dengan nilai signifikansi 0,000, nilai nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak, dan artinya variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap varabel kepuasan nasabah ( $Y$ ). nilai  $t_{hitung}$ nya diperoleh positif yaitu 3,597, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

#### 5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik f simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  (5%), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen berpegaruh terhadap variabel dependen, begitu pula sebaliknya.

**Tabel 7**  
**Uji f (Simultan)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	40.996	2	20.498	28.671	.000 <sup>b</sup>
Residual	19.304	27	.715		

Total	60.300	29		
-------	--------	----	--	--

- a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
- b. Predictors: (Constant), pen. nilai syariah, kualitas pelayanan. Sumber: data diolah dari SPSS (2023)

Berdasarkan tabel statistic diatas menunjukkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  sebesar 28,971 dengan nilai  $f_{tabel}$  sebesar 3,34, sehingga  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $28,971 > 3,34$ ) dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya secara simultan variabel nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### 5.3 Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 8**  
**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 <sup>a</sup>	.680	.656	.846	2.146

- a. Predictors: (Constant), pen. nilai syariah, kualitas pelayanan
- b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Dari table 6 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,680 atau 68%. Artinya hanya 68% variabel independen (nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan) dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah).

### Diskusi

1. Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo

Berdasarkan hasil statistic parsial menunjukkan bahwa variabel nilai-nilai syariah tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini berarti penerapan nilai-nilai syariah yang ada di Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo belum sesuai dengan harapan nasabah. Sedangkan hasil dari pengisian kuisioner dominan dengan setuju dan sangat setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai syariah yang ada di Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo sudah baik tapi terdapat faktor lain yang membuat nasabah merasa puas seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lain sebagainya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Utari, Inayatillah, & Ismuadi, 2020) yang menyatakan bahwa secara parsial penerapan nilai-nilai syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,492 < 1,661$ ) dan nilai signifikan  $> 0,05$  ( $0,139 > 0,05$ ).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo

Berdasarkan hasil statistic parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang ada Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo sudah memberikan kepuasan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang sopan, sarana yang baik, kecepatan dalam menangani masalah

nasabah, keandalan dan empati yang diberikan mampu membuat nasabah merasa puas. Hal ini terbukti dari hasil pengisian kuisioner yang dominan dengan setuju dan sangat setuju. Hal ini sejalan dengan penelitian (Azis, Roni, & Anshori, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik (2,684771) lebih besar dari 1,96 dan original sampel (O) sebesar (0,338881).

3. Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo

Berdasarkan hasil statistic secara simultan didapatkan hasil bahwa penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan yang ada sudah bagus sehingga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Laila, Ibnu, & Khoir, 2021) yang menyatakan bahwa nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$  dan nilai f hitung lebih besar dari f tabel ( $105,067 > 2,70$ ).

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian variabel nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel nilai-nilai syariah tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo.
3. Variabel independen (nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif secara simultan (bersama-sama) dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) Bank BSI KCP Bojonegoro Sumberrejo.

#### E. Daftar Pustaka

- Anugrah, Besse Alfira. "Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar" (Skripsi—Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, 2018).
- Badan Pusat Statistik "Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit), 2019-2021", dalam [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) (10 Februari 2023).
- Bakri, Adzan Noor & Masruroh, Umi. "Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyallitas Nasabah", *DINAMIS-Journal Of Islamic Management And Business*, Vol. 1, No. 1 (April, 2018).
- Databoks, "BSI Cetak Laba Rp3,2 Triliun Sampai Kuartal III 2022" dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/31/bsi-cetak-laba-rp32-triliun-sampai-kuartal-iii-2022> (11 Februari 2023).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss 25* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).
- Ojk, "Sejarah Perbankan Syariah", dalam [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (10 Februari 2023).
- Triandaru, Sigit & Santoso, Totok Budi. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Utari, Wiwin dkk. “Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam)”, JIMEBIS, Vol. 1, No. 1 (Juni, 2020).