

Volume (9) No. (1) (164-179) 2026

ISSN: 2599-1191

<https://journal.usimar.ac.id/index.php/jsh/index>

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA SYARIAH (BSI) KCP KOLAKA

Sri Putri Ayu¹, Muhammad Asra², Sumarni³

^{1,2,3}Universitas Sains Islam Almadawaddah Warrahmah Kolaka

Email: sriputryayuu@gmail.com², muhammad.asra@usimar.ac.id²,
Sumarninaing97@gmail.com³

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan perbankan, termasuk pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 99 responden sebagai sampel yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan uji regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien regresi sebesar 0,758, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan R Square sebesar 0,625. Hal ini berarti 62,5% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan.

PENDAHULUAN

Lembaga Keuangan dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang aset utamanya berbentuk aset keuangan maupun tagihan-tagihan yang dapat berupa saham, obligasi/pinjaman, daripada berbentuk aktiva riil seperti bangunan,

perlengkapan dan bahan baku¹. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah tidak memiliki banyak perbedaan dengan Lembaga Keuangan Konvensional, hanya saja dalam Lembaga Keuangan Syariah memiliki prinsip yang tidak sama dengan Lembaga Keuangan Konvensional yaitu prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah². Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah di Indonesia hasil penggabungan (Merger) tiga bank syariah dari himpunan bank milik negara (HIMBARA), yaitu: Bank BRI Syariah (BRIS), Bank Syariah Mandiri (BSM), dan Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger 3 Bank Syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional³.

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur utama oleh bank untuk menerima segala pengajuan bantuan, saran, kritik, bahkan keluhan dan tentunya menjadi jalur yang diharapkan oleh nasabah sebagai purnajual. Disinilah nasabah akan memiliki pengalaman pertama yang berkesan dan akan selalu tersimpan di memori nya entah itu pengalaman yang baik atau buruk. Oleh karena itu, diperlukan keahlian khusus untuk merespon segala pertanyaan nasabah agar tidak

¹ Roifatul Syauqoti dan Mohammad Ghozali, “Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah & Lembaga Keuangan Konvensional”, *Jurnal Iqtishoduna*, Vol. 14, No. 1, 2018, hlm. 16.

² Abdul Hamid, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI), *Wawancara*, Kolaka, 23 Januari 2025.

³ Aang Kunaifi, dkk, “Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (BSI) Menjadi Top 5 Bank Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset dan Visi Misi”, *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, 2022, hlm. 219

menimbulkan efek kecewa yang malah mengakibatkan buruknya citra perbankan dimata masyarakat atau nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan⁴.

Kualitas yang diberikan bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah di mana bank yang memiliki kualitas yang buruk akan di tinggalkan pelanggan nya namun sebaliknya bank yang memiliki kualitas prima akan banyak dicari nasabah dengan reputasi pelayanan terbaik dan posisi tawar yang kuat, bank tidak perlu takut kehilangan nasabah nya. Bahkan bank bisa jadi pemenang dalam memperebutkan dana nasabah⁵. Kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka memengaruhi kepuasan nasabah. Salah satu masalahnya adalah fitur mobile banking Bank Syariah Indonesia, yang sering mengalami gangguan jaringan atau tidak dapat diakses. Selain itu, mobile banking Bank Syariah Indonesia sering mengalami gagal jaringan yang menyebabkan kesalahan dalam transaksi⁶.

Tingkat kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kolaka terhadap produk tabungan dan pelayanan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan strategi pelayanan yang diterapkan. Setiap aspek pelayanan, mulai dari keramahan staf, kecepatan proses, kemudahan akses, hingga kualitas produk, dapat memengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana

⁴ Vani Febiola, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022”, *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*, Vol. 3, No. 1, 2023, hlm. 98

⁵ Ayun Sekar Widowati, “Pengaruh pengetahuan produk Tabungan, reputasi bank, dan persepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan terhadap Keputusan menabung nasabah”, *Jurnal Nominal*, Vol. 7, No. 2, 2018, hlm. 143.

⁶ Abdul Hamid, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI), *Wawancara*, Kolaka, 23 Januari 2025.

kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kolaka mampu memenuhi harapan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap produk tabungan BSI di KCP Kolaka, dengan fokus pada pengaruh kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian yakni di Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka. Data diperoleh melalui observasi, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Analisis Statistik Deskriptif

Pengumpulan data ini diperoleh dengan menyebarkan angket kepada responden dengan melakukan pengambilan data secara langsung di lokasi pengambilan sampel yakni di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka Kabupaten Kolaka dan ada juga pengambilan data secara online. Proses penyebaran serta pengumpulan data dilakukan yakni pada tanggal 23 Juni 2025 - 09 Juli 2025. Angket dibagikan pada nasabah yang di jadikan sampel berjumlah 99 nasabah.

Pada deskriptif data ini, peneliti menyampaikan mengenai karakter responden berdasarkan jenis kelamin, berikut penjelasannya.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	30	30,3%
Perempuan	69	69,7%
Total	99	100%

Sumber: Data Primer (angket) diolah tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 99 responden memaparkan bahwa 30 responden dari 30,3% berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 69 responden atau 69,7% berjenis kelamin perempuan, dimana jumlah responden perempuan lebih tinggi dibanding jumlah responden laki-laki

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur seberapa akurat instrumen penelitian yang seharusnya diukur⁷. Valid juga dapat diartikan dengan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Data dikatakan valid apabila *sig. (2-tailed)* data $< 0,05$. Dari hasil perhitungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang terdiri dari 20 pernyataan diketahui bahwa semua item dinyatakan valid. Hal tersebut karena diketahui bahwa *sig. 2 (-tailed)* dari data angket tersebut semua $< 0,05$. Berikut tabel kesimpulan dari uji validitas kualitas pelayanan

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. 19; Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), hlm. 39.

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan

No	Pearson Correlation	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Ket.
1	697	0,000	Valid
2	651	0,000	Valid
3	758	0,000	Valid
4	666	0,000	Valid
5	382	0,000	Valid
6	489	0,000	Valid
7	365	0,000	Valid
8	449	0,000	Valid
9	404	0,000	Valid
10	510	0,000	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrument penelitian tersebut reliabel. Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama⁸. Dari hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS, diketahui hasil perhitungannya sebagai berikut:

Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan

Reliabilitas Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,711	10

Sumber: Output SPSS 25 tahun 2025

Hasil perhitungan uji reliabilitas pada angket kualitas pelayanan diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket sebesar 0,711. Diketahui bahwa Cronbach alpha atau koefisien reliabilitas berada pada tingkatan yang tinggi. Maka instrument kualitas pelayanan dikatakan memiliki Tingkat reliabilitas yang tinggi.

⁸ Abdul Hamid, Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI), Wawancara, Kolaka, 23 Januari 2025

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal⁹. Dapat juga dikatakan tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data dari sampel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik uji *liliefors* atau dalam program SPSS disebut dengan *Kolmogorof-Smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila $L_{hitung} < L_{tabel}$. Atau nilai signifikansi $> 0,05$. Dari hasil perhitungan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.59725747
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.118
	Negative	-.113
Kolmogorof-Smirnov Z		.668
Asymp. Sig. (2-tailed)		.764

Sumber: Output SPSS 16.0 tahun 2025

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,764.

Yang berarti nilai signifikan $> 0,05$. Kesimpulannya data berdistribusi normal.

⁹ Singgih Santoso. *Statistik Multivariat*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai model regresi terdapat korelasi (hubungan kuat) antar variabel atau tidak. Penelitian ini menggunakan bentuk regresi dengan nilai VIF dan *tolerance*. Apabila nilai $VIF \leq 10$ dan nilai $tolerance \geq 0,1$, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut tabel hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X	1.000	1.000	Bebas Multikolonieritas

Sumber: Output SPSS 16.0 tahun 2025

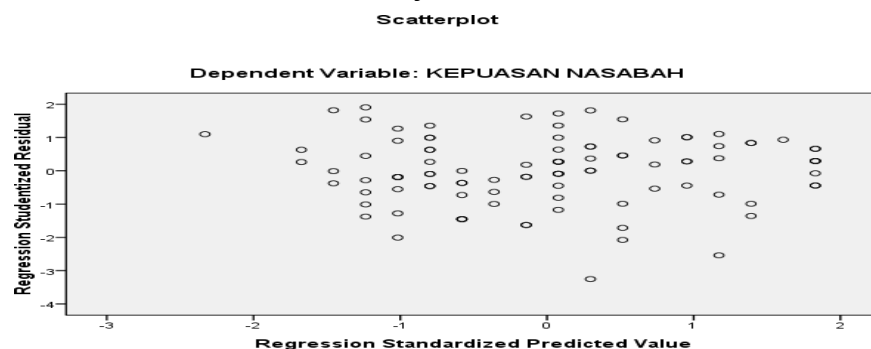
Berdasarkan pada tabel di atas terlihat bahwa variabel memiliki nilai VIF di bawah angka 10 dan memiliki nilai tolerance di atas 0.10. Nilai *tolerance* untuk variabel X adalah 1.000 ini membandingkan dengan kriteria $1.000 > 0,1$. Ini menunjukkan bahwa variabel X tidak memiliki masalah multikolonieritas berdasarkan nilai *tolerance*. Nilai VIF untuk variabel X 1.000 ini membandingkan dengan kriteria $1.000 < 10$. Ini juga menunjukkan bahwa variabel X tidak memiliki masalah multikolonieritas berdasarkan nilai VIF. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terdapat masalah multikolonieritas dan variabel X bebas dari masalah multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam mode regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut

heteroskedastisitas. Pada penelitian ini akan menggunakan pengujian heteroskedastisitas dengan scatterplot yang merupakan salah satu metode untuk mengidentifikasi apakah data regresi memiliki variabilitas residual (error) yang tidak sama diseluruh rentang nilai variabel independen.

Gambar 1.4. Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot didapatkan hasil yang menjelaskan bahwa terdapat titik-titik yang tersebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Tidak terlihat adanya pola tertentu seperti membentuk kerucut membuka, menyempit, melebar, atau pola teratur lainnya. Penyebaran cenderung merata di seluruh rentang nilai prediksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Ini berarti asumsi heteroskedastisitas terpenuhi, yaitu varians residual adalah konstan di seluruh rentang nilai prediksi.

4. Pengujian Hipotesis

a. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang menjelaskan tentang akibat dari besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu variable bebas terhadap variabel

terikat. Fokus utama dalam model regresi linear berganda terletak pada model yang menggunakan suatu variabel dependen dihubungkan dengan dua atau lebih variable independen. Dalam penelitian ini, perhitungan analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada table hasil perhitungan berikut

Tabel 4.8. Hasil Analisis Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,458	2,496		4,190	0,000
	Kepuasan Nasabah	0,758	0,060	0,791	12,726	0,000

Sumber: Output SPSS 25 tahun 2025

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + bX \quad Y = 10,458 + 0,758X$$

Adapun penejelasan dari persamaan regresi linear berganda di atas sebagai berikut: $a = 10,458$ adalah nilai konstanta menyatakan bahwa kepuasan nasabah menunjukkan nilai dasar saat variabel $X = 0$. $b = 0,758$ adalah koefisien regresi kepuasan nasabah, menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam variabel X akan meningkat nilai Y sebesar 0,758 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Ini menunjukkan bahwa X memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Y . Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisiensi 0,758 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam variabel tersebut akan berdampak pada peningkatan nasabah.

b. Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Untuk mendapatkan hasil dari uji T, maka terlebih dahulu dicari t_{tabel} dengan rumus berikut:

$$T_{tabel} = t \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right)$$

$$T_{tabel} = t \left(\frac{0,05}{2}; 50 - 3 - 1 \right)$$

$$T_{tabel} = t (0,025 ; 46) = 2,013$$

Tabel 4.9. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,458	2,496		4,190	0,000
	Kepuasan Nasabah	0,758	0,060	0,791	12,726	0,000

Sumber: Output SPSS 25 tahun 2025

Dari hasil perhitungan di atas, dapat kita ketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 12,726 < t_{tabel} 2,013$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai t untuk kepuasan nasabababab. Nilai t yang besar ini mengindikasikan bahwa

pengaruh kepuasan nasabah terhadap variabel dependen cukup kuat. Nilai Sig untuk kepuasan nasabah. Karena nilainya 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 atau 0,01 ini berarti bahwa kepuasan nasabah signifikan secara statistik dalam memprediksi variabel dependen.

c. Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Untuk mendapatkan hasil dari uji T, maka terlebih dahulu dicari F_{tabel} berikut :

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

$$F_{tabel} = F(3 ; 50 - 3)$$

$$F_{tabel} = F(3 ; 47)$$

$$F_{tabel} = 2,80$$

Tabel 4.10. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1175,123	1	1175,123	161,963	.000^b
	Residual	703,786	97	7,256		
	Total	1878,909	98			

Sumber: Output SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X secara simultan (Bersama-sama) terhadap Y adalah sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai F_{hitung} $161,963 < 2,80$. Sehingga dapat disimpulkan variabel X

secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan di BSI Kolaka.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^b	0,625	0,622	2,694

Sumber: Output SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh Square sebesar 0,625, yang berarti bahwa 62,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 37,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Nilai R sebesar 0,791 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,622 mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dan stabil.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melibatkan 99 responden pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, menunjukkan bahwa variabel bebas yang telah diteliti kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan di BSI Kolaka. Berdasarkan hasil uji regresi linear diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,758 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan

satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,758 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kedua variabel.

Nilai signifikan (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$ juga menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan secara statistik. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,625, yang berarti bahwa 62,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini, seperti harga, promosi, lokasi, atau kecepatan layanan digital.

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model *SERVQUAL*, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini juga sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) yang menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam industri jasa.

Hasil ini memberikan implikasi manajerial bagi BSI Kolaka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek-aspek yang menjadi perhatian utama nasabah seperti ketepatan waktu pelayanan, sikap ramah petugas, dan kemudahan akses layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah strategis yang dapat digunakan BSI Kolaka dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana terhadap data yang dikumpulkan dari nasabah produk Tabungan BSI KCP Kolaka, diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,758 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, serta nilai R Square sebesar 0,625 yang menunjukkan bahwa 62,5% variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

.DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. 2018. *Bank & Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Abdullah, Karimuddin, dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abubakar, R. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Febiola, V. 2023. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan Easy Wadiah pada PT. Bank Syariah Indonesia tahun 2022. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)*, Vol. 3, No. 1, 98.
- Kunaifi, A., dkk. 2022. Analisis peluang Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi top 5 bank Indonesia berdasarkan kekuatan aset dan visi misi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, 219.
- Syauqoti, R., & Ghazali, M. 2018. Analisis Sistem Lembaga Keuangan Syariah dan Lembaga Keuangan Konvensional. *Jurnal Iqtishoduna*, Vol. 14, No. 1, 16.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Cet. 19). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Santoso, S. 2010. *Statistik multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Widowati, A. S. 2018. Pengaruh pengetahuan produk tabungan, reputasi bank, dan persepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan terhadap keputusan menabung nasabah. *Jurnal Nominal*, Vol. 7, No. 2, 143.