

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3

Rafin Dwi Purnomo¹, Taat Kuspriyono²

^{1,2} Universitas Bina Sarana Informatika

Korespondensi Penulis : rafinpurnomo2@gmail.com

Abstract. *With its development, society expects needs, one of which is in the field of financial transactions, one of which is a financial process framework. Advances in information technology in the service sector have been utilized by product marketing and financial institutions, especially Bank Syariah Indonesia. With the launch of sharia banking service information technology known as BSI Mobile. The presence of BSI Mobile makes it easier for every customer to get services and products without having to go to the nearest office. And with BSI Mobile, it is hoped that Bank Syariah Indonesia can achieve customer satisfaction in using it. This research focuses on improving service quality and Mobile Banking product quality on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3. The research method used is a quantitative method approach with data collection techniques using accidental sampling or non-probability using the entire population when dealing directly at the BSI Citeureup office 3. The population in question is all customers who have BSI Bank savings, totaling 50 respondents using a questionnaire on a Likert scale. In data processing for analysis using SPSS 25 software with multiple regression analysis techniques with results $Y = 8.311$, $X_1 = 0.287$, for X_2 . And simultaneously, the two independent variables get a calculated F of 20.682. In terms of the coefficient of determination, it was found that the two independent variables had an influence of 51.8%. This research shows that there is a positive and significant partial or simultaneous influence between the service quality and product quality variables on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3.*

Keywords: *Perceived Quality, Product Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak. Dengan perkembangannya masyarakat mengharapkan kebutuhan salah satunya dalam bidang transaksi keuangan salah satunya adalah kerangka proses keuangan. Kemajuan teknologi informasi di bidang layanan tersebut telah dimanfaatkan sebuah lembaga pemasaran produk dan keuangan, khususnya Bank Syariah Indonesia. Dengan peluncuran teknologi informasi layanan perbankan syariah yang dikenal sebagai BSI Mobile. Hadirnya BSI Mobile memudahkan setiap nasabah dalam mendapatkan layanan dan produk tanpa harus mendatangi kantor terdekat. Dan adanya BSI Mobile tersebut diharapkan Bank Syariah Indonesia agar dapat mencapai kepuasan bagi nasabah dalam penggunaannya. Dalam penelitian ini berfokus untuk mengetahui pada peningkatan kualitas layanan dan kualitas produk Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan accidental sampling atau non probability dengan cara seluruh populasi yang ada pada saat berhadapan langsung di kantor BSI Citeureup 3. Populasi yang dimaksud adalah seluruh nasabah yang memiliki tabungan Bank BSI, yang berjumlah 50 responden dengan menggunakan kuesioner dalam satuan skala likert. Dalam pengolahan data untuk analisis menggunakan software SPSS 25 dengan teknik analisis regresi berganda dengan hasil $Y = 8,311$, $X_1 = 0,287$, $X_2 = 0,350$ yang meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis secara parsial dengan hasil t hitung sebesar 6,431 untuk X_1 dan 3,465 untuk X_2 . Dan pada simultan didapatkan kedua variabel bebas mendapatkan F hitung sebesar 20,682. Secara koefisien determinasi didapatkan kedua variabel bebas berpengaruh sebesar 51,8%. Penelitian ini menghasilkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan secara parsial ataupun simultan antara variabel kualitas layanan dan kualitas produk terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

LATAR BELAKANG

Perbankan memainkan peran penting dalam aktivitas moneter di suatu negara. Kali ini bertumpu pada pola instrumen cicilan yang mengandalkan uang tunai sebagai medianya. Oleh karena itu, setiap bank penting bagi perekonomian negara. Dalam Peraturan Nomor 10 Tahun

1998 bahwa menjelaskan bahwa suatu badan usaha yang bernama bank yang berguna menyimpan harta kekayaan rakyat menyeluruh yang digunakan untuk cadangan dana dan diberikan kepada rakyat umum dalam bentuk kredit serta berbagai jenis usaha untuk memenuhi harapan orang-orang terhadap perbankan. kenyamanan sehari-hari.(Bahreisy et al., 2022).

Kemajuan teknologi informasi di bidang layanan telah dimanfaatkan secara luas oleh sebuah lembaga pemasaran produk dan keuangan, khususnya Bank Syariah Indonesia. Dengan peluncuran teknologi informasi layanan perbankan yang dikenal sebagai *Mobile Banking*). Adanya produk *Mobile Banking* menjadi sebuah tambahan keunggulan yang ditawarkan kepada nasabah terhadap fasilitas yang dimiliki bank tersebut. Perkembangan dua keinovasian terdahulunya yaitu *SMS Banking* dan *Internet Banking* menyebabkan berkembangnya *M-Banking* yang ditawarkan oleh bank syariah. Memanfaatkan bantuan Keuangan Serbaguna ini memerlukan perangkat ponsel seperti *Apple*, ponsel dengan sistem kerja berbasis *Android*, dan *Windows*. (Yusmad, 2018).

Nasabah adalah prioritas bank, sebagai pemberi pinjaman atau peminjam. Menurutnya, kepuasan konsumen sangat penting untuk memperoleh kepercayaan, tanggung jawab, dan ketabahan dari klien. Memberikan pemenuhan kepada nasabah tentunya adanya tantangan dalam menghadapi berbagai masalah dan permintaan nasabah. Nasabah yang keluhan atau permintaannya sudah dipenuhi sering kali mempunyai asumsi terbaru, maka dapat dikatakan bahwa nasabah tidak semua dipenuhi sepenuhnya.

KAJIAN TEORITIS

Deskripsi Konseptual

Deskripsi konseptual merupakan penguraian atau penjelasan mengenai suatu gagasan secara teoritis. Hal ini membantu untuk mendapatkan pengetahuan keterkaitan variabel-variabel yang berhubungan dalam konteks yang diberikan. Dengan demikian, deskripsi konseptual memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang diamati atau dipelajari.

Pengertian *Mobile Banking*

Pada saat ini, pelayanan dalam perbankan tidak hanya melalui *face to face*. Tetapi dengan adanya inovasi perkembangan teknologi tercipta suatu alat transaksi secara online yang sekarang ini disebut *Mobile Banking*. Dengan adanya *Mobile Banking* ini sangat memudahkan bagi setiap nasabah perbankan, karena kehadiran *Mobile Banking* ini nasabah tidak harus merasakan kerepotan mendatangi kantor perbankan. Cukup melalui *handphone* nasabah bisa membuat rekening secara online dan mudah. Pengembangan suatu pelayanan terhadap *Mobile*

Banking dari sebelumnya yang terdapat produk yang dilakukan perkembangan terdiri dari sms banking dan internet banking. Keduanya tersebut sudah bergantung pada jaringan internet yang harus tersedia disetiap pemakaiannya (Mardani & Priani, 2023).

Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut Tjiptono merupakan kelebihan yang diharapkan dari pengendalian yang dilakukan adalah mencapai kepuasan pelanggan dengan memenuhi harapan mereka. Goetsch dan David mengungkapkan kondisi dari sebuah kualitas layanan yang fluktuatif yang terdiri dari produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, yang dapat memenuhi ekspektasi (Yuliana & Maskur, 2022).

Pengertian Kualitas Produk

Arti kualitas barang seperti yang dikemukakan oleh Sumarni dan J. Supranto dalam Tjiptono produk dicirikan sebagai segala sesuatu yang disajikan tersedia secara utuh dengan maksud untuk perhatian, diminta, dipakai atau dimanfaatkan sehingga dapat memuaskan kerinduan atau kebutuhan pembeli. (Yuliana & Maskur, 2022).

Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller, pemenuhan (kepuasan) menjelaskan sensasi kebahagiaan atau kekecewaan yang muncul dari dalam diri seseorang setelah seseorang melihat kesannya terhadap pameran atau akibat dari suatu barang dan asumsinya. (Woen & Santoso, 2021).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan filsafat positif dalam desain penelitiannya. Menurut Hardani, eksplorasi kuantitatif adalah pemeriksaan logis yang diselenggarakan atas keanehan dan hubungannya. Strategi pemeriksaan kuantitatif adalah penelitian dengan alat penanganan informasi yang menggunakan pengukuran, sehingga informasi yang didapatkan dan data yang diperoleh berupa angka-angka. Eksplorasi kuantitatif memberikan penekanan yang luar biasa pada hasil yang sebenarnya, melalui penyebaran survei, informasi dapat diperoleh tanpa memihak dan dicoba dengan memanfaatkan legitimasi dan siklus kualitas yang tidak tergoyahkan. Untuk dapat menilai permasalahan yang akan diteliti, eksplorasi kuantitatif memisahkan bagian-bagian permasalahan menjadi beberapa bagian dan semuanya tidak seluruhnya diselesaikan dengan gambaran alternatif sesuai dengan kriteria atau permasalahan yang akan dipusatkan oleh ilmuwan. (Sahir, 2021)

Proses estimasi pemeriksaan kuantitatif merupakan salah satu hal penting dalam mendapatkan tujuan akhir untuk mengetahui bagaimana hubungan itu berkembang antara faktor-faktor penelitian. Contoh yang digunakan dalam eksplorasi kuantitatif ditentukan berdasarkan resep yang telah ditentukan sebelumnya yang biasanya menggunakan tingkat kepastian 95%.(Sahir, 2021)

Dari hal tersebut para ahli dapat berasumsi bahwa pemeriksaan kuantitatif merupakan suatu pendekatan eksplorasi yang tersusun, tepat dan terorganisir dengan jelas dari awal hingga konfigurasi eksplorasi dibuat. Dalam pemeriksaan kuantitatif, metode pengujian arbitrer, pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Kuesioner yang berisi indikator pernyataan, diuji kepantasannya dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas yang mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Butir Pernyataan | R | R | Keterangan |
|--------------------------|---------------------|--------|----------|------------|
| | | Hitung | Tabel 5% | |
| Kualitas Layanan (X1) | 1 | 0,785 | 0,278 | VALID |
| | 2 | 0,777 | 0,278 | VALID |
| | 3 | 0,852 | 0,278 | VALID |
| | 4 | 0,796 | 0,278 | VALID |
| | 5 | 0,795 | 0,278 | VALID |
| | 6 | 0,860 | 0,278 | VALID |
| | 7 | 0,773 | 0,278 | VALID |
| | 8 | 0,751 | 0,278 | VALID |
| | 9 | 0,675 | 0,278 | VALID |
| | 10 | 0,621 | 0,278 | VALID |
| Kualitas Produk (X2) | 1 | 0,659 | 0,278 | VALID |
| | 2 | 0,457 | 0,278 | VALID |
| | 3 | 0,528 | 0,278 | VALID |
| | 4 | 0,362 | 0,278 | VALID |
| | 5 | 0,564 | 0,278 | VALID |
| | 6 | 0,534 | 0,278 | VALID |
| | 7 | 0,431 | 0,278 | VALID |

| | | | | |
|---------------|---|-------|-------|-------|
| | 8 | 0,524 | 0,278 | VALID |
| Kepuasan (Y1) | 1 | 0,746 | 0,278 | VALID |
| | 2 | 0,859 | 0,278 | VALID |
| | 3 | 0,885 | 0,278 | VALID |
| | 4 | 0,836 | 0,278 | VALID |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Dalam hasil uji validitas diatas, r tabel yang digunakan adalah nilai signifikan sebesar 5% yaitu 0,278. Jika, data tersebut valid apabila melihat gambaran r hitung dan r tabel, dapat disebut valid jika r hitung > r tabel. Dengan hal tersebut dapat disimpulkan interpretasinya adalah setiap butir pernyataan pada setiap variabel adalah valid, karena hasil semua r hitung lebih besar daripada r tabel yaitu 0,278.

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Croncach's Alpha</i> | N Of Item | Reliabilitas |
|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0,924 | 10 | Sangat Baik |
| Kualitas Produk (X2) | 0,626 | 8 | Baik |
| Kepuasan (Y) | 0,846 | 4 | Sangat Baik |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Kesimpulan hasil pengujian reliabilitas semua kategori dari variabel berikut memiliki tingkat reliabel dan sangat reliabel, karena data dapat dikatakan baik apabila *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Kondisi regresi yang baik menerangkan kondisi yang memiliki evaluasi yang tepat, tidak memihak, dan tepat. Untuk keadaan ini para ilmuwan mencoba uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterodascaditas.berikut ini.

Uji Normalitas

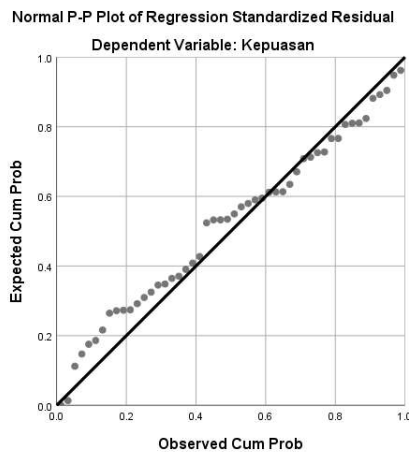
Tabel 3
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|------|-------------------------|
| N | | 50 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |

| | | |
|--------------------------|----------------|-------------------|
| | Std. Deviation | 2.62852578 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .120 |
| | Positive | .071 |
| | Negative | -.120 |
| Test Statistic | | .120 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .068 ^c |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Dengan hasil data tersebut, sebuah nilai signifikansi adalah $0,068 > 0,05$, maka hal tersebut bisa ditarik kesimpulan nilai residual berdistribusi normal. Hal tersebut didapat oleh gambar P-P Plot:



Gambar 1

Hasil Uji Normalitas dengan PP Plot

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Pada P-P Plot diatas menunjukkan penyebaran titik plotting digaris diagonal yang menyebar, Dari gambaran tersebut tergambar berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

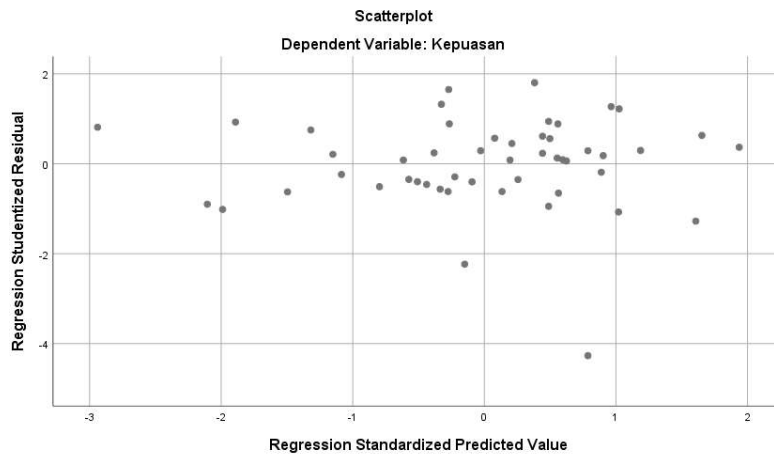
| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas Layanan | .962 | 1.040 |
| | Kualitas Produk | .962 | 1.040 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Dalam uji multikolinieritas dapat dilihat dari suatu variabel bebas yang besaran tolerancinya adalah variabel bebas kualitas layanan dan kualitas produk diatas 0,10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadinya gejala multikolinieritas. Adapun hal yang memperkuatnya adalah nilai VIF yang dibawah 10,0.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Gambar 2

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Baiknya suatu regresi adalah apabila heterokedastisitas tidak memiliki gejala. Pada penelitian ini diperoleh gambar diatas dengan scatter diagram, sebuah titik plot yang melakukan penyebaran, tidak adanya perkumpulan pada satu titik dan tidak berpola.

Tabel 5

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

| | | Kualitas Layanan | Kualitas Produk | Unstandardized Residual | |
|----------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|------|
| Spearman's rho | Kualitas Layanan | Correlation Coefficient | 1.000 | .385** | |
| | | Sig. (2-tailed) | . | .006 | |
| | | N | 50 | 50 | |
| | Kualitas Produk | Correlation Coefficient | .385** | 1.000 | .110 |
| | | Sig. (2-tailed) | .006 | . | .446 |
| | | N | 50 | 50 | 50 |

| | | | | |
|-------------------------|-----------------|------|------|-------|
| | N | 50 | 50 | 50 |
| Unstandardized Residual | Correlation | .114 | .110 | 1.000 |
| | Coefficient | | | |
| | Sig. (2-tailed) | .430 | .446 | . |
| | N | 50 | 50 | 50 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Dari hasil outpous SPSS menggunakan uji Spearman, dapat dilihat bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas produk dengan unstandardized Residual mempunyai lebih dari 0,05 nilais ignifikansinya. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.311 | 2.996 | | 2.774 | .000 |
| | Kualitas Layanan | .287 | .045 | .698 | 6.431 | .000 |
| | Kualitas Produk | .350 | .101 | .147 | 3.465 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Derdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi dengan rumus:

$$Y = 8,311 + 0,287 X1 + 0,350 X2$$

$$Y = 8,311$$

$$a = 0,287$$

$$b = 0,350$$

Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan nasabah tanpa ada variabel bebas adalah sebesar 8,311. Jika, kualitas layanan (X1) dinaikkan 100% dan variabel lain tidak mengakibatkan kenaikan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,287 atau 28%. Sedangkan jika, kualitas produk (X2) dinaikkan 100% dan variabel lain tidak mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,350 atau 35%.

Pengujian Hipotesis

A. Uji T

Tabel 7
Hasil Uji T

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.311 | 2.996 | | 2.774 | .000 |
| | Kualitas Layanan | .287 | .045 | .698 | 6.431 | .000 |
| | Kualitas Produk | .350 | .101 | .147 | 3.465 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2024

Dasar Keputusan :

Jika, $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

Jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

Berdasarkan outputs SPSS diatas, hipotesis diterima bila nilai signifikan lebih rendah dari 0,05. Adapun metode yang kedua adalah dengan melakukan sebuah gambaran yang dapat diperbandingkan dengan t_{hitung} dan t_{tabel} , yang diketahui $t_{tabelnya}$ adalah 2.011.

$$T_{tabel} = (a / 2 : n-k-1)$$

$$t_{tabel} = (0,05/2 : 50-2-1)$$

$$t_{tabel} = 0,025 : 47$$

$$t_{tabel} = 2,011$$

Tabel 8

Kesimpulan Hasil Uji T

| Variabel Bebas | T Hitung | T Tabel | Kriteria |
|-----------------------|----------|---------|-------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 6,431 | 2,011 | Berpengaruh |
| Kualitas Produk (X2) | 3,465 | 2,011 | Berpengaruh |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Variabel kualitas layanan memiliki t_{hitung} sebesar 6,431 dan nilai signifikan sebesar 0,00, Dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka (H_0) **ditolak**. Dan hipotesis (H_1) yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas layanan secara parsial

terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Bogor Citeureup 3”, **diterima**.

Variabel kualitas produk memiliki t hitung sebesar 3,465 dan nilai signifikan sebesar 0,00. Dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka (H0) **ditolak**. Dan hipotesis (H2) yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas produk *Mobile Banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Bogor Citeureup 3”, **diterima**.

Uji F

Variabel penyajian yang representatif untuk menentukan gambaran faktor bebas secara bermakna mempengaruhi persamaan variabel terikat. Pengujian ini dapat dilihat hasil hipotesisnya tersebut antara lain::

Tabel 9
Hasil Uji F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 297.952 | 2 | 148.976 | 20.682 | .000 ^b |
| | Residual | 338.548 | 47 | 7.203 | | |
| | Total | 636.500 | 49 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Pada uji hipotesis secara simultan diperoleh F sebesar 20,682. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas produk *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3, diterima. Hal ini dikarenakan nilai F hitung > F dimana F tabel sebesar 3,191 dan didukung dengan nilai signifikan sebesar 0,00 dimana syarat diterimanya hipotesis (H3) adalah signifikan yang kurang dari 0,05.

Temuan uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa, pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3, kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan dan menguntungkan baik oleh kualitas layanan maupun kualitas produk mobile banking.

Koefisien Determinasi (R^2)**A. Parsial**

Tabel 10

Hasil Koefisien Determinasi (R^2) X1 Terhadap Y**Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .713 ^a | .518 | .510 | 2.70742 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS 25 pada tahun 2024

Kesimpulan hasil nilai koefisien determinasi (R^2) model summary didapatkan koefisien determinasi sebesar 0,518 yang dapat diinterpretasikan sebagai nilai pengaruh variabel bebas X1 terhadap Y, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Tabel 11

Hasil Koefisien Determinasi (R^2) X2 Terhadap Y**Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .708 ^a | .501 | .493 | 3.64126 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2024

Kesimpulan koefisien determinasi (R^2) dari model summary diperoleh koefisien jaminan sebesar 0,501 yang dapat diuraikan sebagai nilai pengaruh faktor bebas X2 terhadap Y, selebihnya dipengaruhi oleh elemen yang berbeda di luar eksplorasi.

B. Simultan

Tabel 12

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .780 ^a | .608 | .600 | 2.68387 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan SPSS pada tahun 2024

Kesimpulan hasil data koefisien determinasi (R^2) model summary diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,608 yang dapat diinterpretasikan sebagai nilai pengaruh variabel bebas X1 dan X2 terhadap Y, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain dari luar.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada hipotesis (H1) dinyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai uji hipotesis secara parsial pada tabel IV.9 yang memiliki nilai t hitung sebesar 6,431 yang merupakan nilai tersebut lebih besar dari t tabel sebesar 2,011, sehingga keputusannya diterima. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan pada tabel IV.9 diperoleh 0,00 yang berada di bawah 0,05.

Diterima hasil uji hipotesis pertama (H1) telah terjawab hasil penelitian ini, selain itu dapat dilihat kembali bahwasannya adanya kesamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kasengkang et al., 2023) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin meningkatnya layanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada hipotesis (H2) dinyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas produk secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel IV.10 yang memiliki nilai t hitung sebesar 3,465 yang merupakan nilai tersebut lebih besar dari t tabel sebesar 2,011, sehingga keputusannya diterima. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan pada tabel IV.9 diperoleh 0,00 yang berada di bawah 0,05.

Diterima hasil uji hipotesis kedua (H2) telah terjawab hasil penelitian ini, selain itu dapat dilihat kembali bahwasannya adanya kesamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Andriyani & Ardianto, 2020) bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin baiknya produk yang ditawarkan, maka nasabah merasakan kepuasan dan tidak tertarik berpindah ke pesaing.

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan

Pada uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai F sebesar 20,682. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3. Hal ini disebabkan karena nilai F hitung sebesar 20,682 lebih besar dari F tabel sebesar 3,191 dan didukung dengan nilai

signifikan sebesar 0,00 dimana syarat diterima hipotesis adalah nilai signifikan harus di bawah 0,05.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah faktor kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan substansial terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan temuan uji hipotesis secara simultan. Selain itu, temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Kasengkang et al., 2023) yang menyatakan kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Implikasi Penelitian

Pengertian dari sebuah implikasi tersendiri adalah akibat yang mungkin terjadi sebagai hasil dari suatu tindakan yang dilakukan saat kondisi apapun. Adanya hasil ini tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3. Mengingat hasil pengujian telah dilakukan yang mengarahkan bahwasannya variabel kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Implikasi dari penelitian ini adanya kualitas layanan menyajikan keterkaitan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah terutama pada layanan aplikasi BSI *Mobile*, karena itu kepada pihak pimpinan agar selalu memberikan pemantauan dan arahan agar tidak terjadinya kendala dalam layanan aplikasi dari BSI *Mobile*. Selain itu, kecepatan tanggap bagi setiap pegawai sangat diperlukan agar terciptanya respon yang cepat atas kendala yang dialami nasabah.

Sedangkan untuk variabel kualitas produk dapat disimpulkan diatas bahwa memiliki kontribusi yang signifikan, oleh karena itu kepada setiap pimpinan ataupun karyawan agar selalu berinovasi dalam menciptakan suatu produk yang bisa diandalkan bagi setiap nasabah penggunaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan sebuah dilakukannya penelitian, bahwa penelitian ini berhasil menjawab pertanyaan penelitian dan tercapainya sebuah ketepatan dalam tujuan. Temuan menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kualitas produk dengan kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3. Dengan hal tersebut, dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Pada variabel kualitas layanan, menunjukkan dengan responden yang merasa bahwa kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan cara seorang pegawai melayani dengan cepat, tanggap dan tepat dalam melayani nasabah atau mengupayakan layanan aplikasi pendukung bahwa tidak terjadinya kendala dalam pengoperasiannya. Ini digambarkan pada proses hasil dalam uji hipotesis secara parsial antara kualitas layanan yang mendapat t hitung sebesar 6,431 lebih besar dari pada t tabel yang sebesar 2,011 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 yang kurang dari 0,05 terhadap kepuasan nasabah.
2. Pada variabel kualitas produk, menunjukkan dengan responden yang merasa bahwa kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan cara menciptakan inovasi kelayakan produk yang bisa digunakan oleh khalayak dan kapan pun yang dapat dirasakan kepuasan oleh nasabah. Ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis secara parsial antara kualitas layanan yang mendapat t hitung sebesar 3,465 lebih besar dari pada t tabel yang sebesar 2,011 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 yang kurang dari 0,05 terhadap kepuasan nasabah.
3. Pada pengujian hasil simultan pada variabel bebas kualitas layanan dan kualitas produk pada kepuasan nasabah yang menjadi variabel terikatnya, menunjukkan F hitung sebesar 20,682 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,191 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 yang masih kurang dari 0,05. Sehingga rumusan yang menyatakan apakah kualitas layanan dan kualitas produk pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citeureup 3 adalah berpengaruh dan hipotesis ketiga (H3) diterima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, terdapat saran yang sekiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam hal untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data pada variabel kualitas layanan, didapatkan indikator terendah yaitu *assurance* dengan pernyataan pembuatan rekening bank bsi selesai di hari yang sama dengan total responden yang menjawab hanya 162. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa sebaiknya lebih mempercepat proses pembuatan rekening di hari yang sama tanpa perlu harus mendatangi kantor Bank BSI terdekat untuk menyerahkan kode OBTT.
2. Dari hasil pengolahan data pada variabel kualitas produk, didapatkan indikator terendah yaitu kualitas yang dihasilkan dengan pernyataan BSI *Mobile* telah lebih unggul dari aplikasi *Mobile Banking* bank yang lainnya dengan total responden yang menjawab hanya 167. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa sebaiknya pimpinan dan seluruh pegawai melakukan perkembangan dari segala bidang produk dengan mengutamakan keinginan nasabah dan kebutuhan nasabah agar apabila terjadinya perbandingan dengan produk bank lainnya, produk Bank BSI selalu menjadi prioritas bagi masyarakat.

3. Dari hasil pengolahan data pada variabel kepuasan nasabah, didapatkan indikator terendah yaitu menciptakan *word-of-mouth* dengan pernyataan Nasabah akan merekomendasikan BSI *Mobile* pada orang terdekat dengan total responden yang menjawab hanya 177. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa sebaiknya pihak perusahaan melakukan perkembangan dimulai dengan melayani nasabah dengan baik dan memiliki produk yang berkualitas tinggi agar terjadinya kepuasan nasabah menjadi lebih tinggi dengan masyarakat telah merasakan kepuasan, maka akan sejalan dengan merekomendasi ke pihak terdekatnya. Adapun dalam hal perluasan bagi peneliti selanjutnya atau pengembangan dari variabel terikat yaitu kepuasan dapat dilakukan dengan menambah atau mengubah variabel bebas dengan contoh citra merek, kepercayaan atau lainnya yang berhubungan dengan variabel terikat kepuasan.

DAFTAR REFERENSI

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Bahreisy, B., Hidayat, & Saputra, F. (2022). Jurnal Beleidsregel. *Jurnal Beleidsregel*, 1(1), 52–66.
- Kasengkang, D., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1075–1084. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46860>
- Mardani, D. A., & Priani, D. (2023). MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi : Kota Tasikmalaya Tahun 2023) Prodi Ekonomi Syariah-Institut Agama Islam Tasikmalaya, 2(1), 148–157.
- Sahira, S. H. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Yuliana, S., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (studi pada pelanggan Sinestesa Coffeeshop pati). *Journal Of Managemnt & Business*, 5(1), 559–573. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1772>
- Yusmad, M. A. (2018). Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori.