

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan

Raisya Tazkiya Sakinah¹, Adi Indradi Wazdi², Badriyatul Huda³

^{1,3} Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

² Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

raisya.ps.2021@gmail.com

Received : Jul' 2026 Revised : Aug' 2026 Accepted : Aug' 2026 Published : Aug' 2026

ABSTRACT

Based on the results of observations, the background of this research is the fluctuation in the number of financing customers at Bank BSI KCP Rancaekek for the period 2020 - 2024. This is thought to be influenced by the increasing competition of financial institutions offering financing products in the East Bandung area and faster service quality, especially in the process of approving financing applications. This study aims to determine how the effect of product quality and service quality both partially and simultaneously on customer satisfaction on financing products at Bank BSI KCP Rancaekek. The object of research in this thesis is financing customers at Bank BSI KCP Rancaekek. The type of research is quantitative associative with primary data. Data collection techniques in the form of observation, interviews, literature studies and questionnaires. While the sampling technique is non probability sampling with purposive sampling type. The population is all financing customers totaling 1187 people and a sample of 93 people. The results showed that there was an influence between product quality on customer satisfaction with the results of the *t* test where the *t* count > *t* table (3,747 > 1,66196) and the *R*² value of 13,4%, there was an influence between service quality on customer satisfaction with the results of the *t* test where the *t* count > *t* table (7, 586 > 1,66196) and *R*² value of 38,7%, and simultaneously there is a significant influence between product quality and service quality on customer satisfaction on financing products with *F* test result where *F* count > *F* table (43,889 > 2,36) and the *R*² value of 49,4%.

Keywords : Customer Satisfaction; Product Quality; Service Quality.

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi, yang melatarbelakangi penelitian ini adalah terjadinya fluktuasi jumlah nasabah pembiayaan di Bank BSI KCP Rancaekek periode 2020 - 2024. Hal ini diduga dipengaruhi oleh meningkatnya persaingan lembaga keuangan yang menawarkan produk pembiayaan di daerah Bandung Timur dan kualitas layanan yang lebih cepat terutama dalam proses persetujuan pengajuan pembiayaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan di Bank BSI KCP Rancaekek. Objek penelitian pada skripsi ini adalah nasabah pembiayaan di Bank BSI KCP Rancaekek. Adapun jenis penelitian ini yaitu kuantitatif asosiatif dengan jenis data primer. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Sedangkan Teknik pengambilan sampelnya adalah non probability sampling dengan jenis sampel *purposive sampling*. Populasinya yaitu seluruh nasabah pembiayaan yang berjumlah 1187 orang dan sampel sebanyak 93 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji *t* dimana nilai thitung > ttabel (3,747 > 1,66196) dan nilai *R*² sebesar 13,4%, terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji *t* dimana nilai thitung > ttabel (7,586 > 1,66196) dan nilai *R*² sebesar 38,7%,

serta secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada produk pembiayaan dengan hasil uji F dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($43,889 > 2,36$) dan nilai R^2 sebesar 49,4%.

Kata Kunci : Kualitas Layanan; Kepuasan Nasabah; Kualitas Produk.

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga keuangan, bank memegang peranan krusial dalam mendukung aktivitas ekonomi negara[1]. Selain memiliki berbagai fungsi lainnya, bank berperan sebagai lembaga intermediasi yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkannya kembali kepada pihak-pihak yang membutuhkan melalui mekanisme pembiayaan [2]. Dengan peran tersebut, bank memiliki pengaruh terhadap stabilitas dan pertumbuhan ekonomi.

Dalam sektor perbankan, tingkat kepuasan nasabah merupakan aspek yang diprioritaskan demi menjaga loyalitas dan keberlangsungan hubungan jangka panjang. Jika nasabah puas maka akan tetap menggunakan jasa perbankan dan jika nasabah tidak puas maka akan berhenti menggunakan jasa perbankan. Bagi bank syariah, kepuasan nasabah memegang peranan penting dalam loyalitas nasabah [3]. Kualitas produk jasa perbankan dicapai dengan mengidentifikasi harapan umum nasabah dan meningkatkan nilai produk atau layanan untuk memenuhi harapan nasabah [4]. Standarisasi kualitas dibutuhkan untuk mencapai mutu produk yang sesuai harapan. Tujuan dari hal ini adalah untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk atau layanan agar tetap terjaga dan tidak menurun [5].

Selain kualitas produk, kualitas layanan yang baik juga akan memuaskan pengguna jasa bank [6]. Sudah menjadi keharusan bagi setiap bank untuk menawarkan layanan yang berkualitas, untuk bersaing dan mempertahankan nasabah. Pelayanan yang baik ditandai dengan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Dalam sektor jasa, pelayanan mencakup aspek seperti kemudahan akses, responsivitas, kompetensi, hubungan interpersonal, serta keramahan, yang semuanya diwujudkan melalui sikap dan perilaku yang positif dalam memberikan layanan [7].

Bank BSI telah meraih berbagai penghargaan, salah satunya meraih prestasi di tingkat global yaitu menjadi Top 10 Global Islamic Bank [8]. Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pangsa pasar serta menjadikan BSI sebagai lembaga keuangan yang terpercaya [9]. Bank BSI juga memiliki beragam produk penyaluran dana (pembiayaan) yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah. Dengan kata lain, Bank BSI berupaya menjadi penghubung antara mereka yang memiliki dana dan mereka yang membutuhkan dana, serta semuanya dalam koridor prinsip Syariah [10]. Hal tersebut juga merupakan hal yang dilakukan oleh Bank BSI KCP Rancaekek. Berikut menunjukkan data jumlah nasabah pembiayaan di BSI KCP Rancaekek periode 2020-2024:

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Rancaekek periode 2020-2024.

Tahun	Jumlah Nasabah	Presentase
2020	1159	-
2021	1127	-2,83 %
2022	1174	4,00 %
2023	1121	-4,72 %
2024	1187	5,56 %

Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Rancaekek 2025

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pembiayaan di BSI KCP Rancaekek dari tahun 2020-2024 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 1.159 orang. Kemudian pada tahun 2021 terjadi penurunan sebesar 2,83% menjadi 1.127 nasabah. Namun pada tahun 2022 jumlah nasabah meningkat sebesar 4,00% menjadi 1.174 orang. Di tahun 2023 kembali berubah menjadi turun sebesar 4,72% menjadi 1.121 orang. Selanjutnya pada tahun 2024, jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebesar 5,56% sehingga mencapai 1.187 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rendra selaku *Branch Operational Service Manager* (BOSM) Bank BSI KCP Rancaekek, bahwa penurunan jumlah nasabah pembiayaan diduga dipengaruhi oleh meningkatnya persaingan lembaga keuangan di daerah Bandung Timur yang juga menawarkan produk pembiayaan dengan skema pembiayaan yang lebih kompetitif dan fleksibel. Selain itu, kualitas layanan juga menjadi faktor utama, terutama dalam proses persetujuan pengajuan pembiayaan yang terkadang memerlukan waktu lebih lama dibandingkan kompetitor.

Dalam menghadapi penurunan jumlah nasabah pembiayaan, Bank BSI KCP Rancaekek telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, diantaranya meningkatkan kualitas produk pembiayaan melalui penyesuaian fitur produk agar lebih mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta memperjelas akad yang digunakan agar nasabah merasa aman dan nyaman. Dari sisi layanan, dilakukan pelatihan bagi pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif.

METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dalam rangka mencapai tujuan serta manfaat tertentu dalam suatu penelitian[11]. Penelitian yang diterapkan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan kajian sistematis terhadap suatu fenomena yang melibatkan pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis [12]. Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama tanpa melalui pihak ketiga.

Data tersebut bersifat original dan belum mengalami proses statistik. Peneliti harus melakukan pengumpulan data primer secara mandiri [13].

Populasi yang didapatkan berjumlah 1187 nasabah pembiayaan. Populasi adalah kelompok subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya [14]. Adapun teknik penentuan sampel mrnggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu suatu cara pemilihan responden di mana hanya sebagian anggota populasi yang dipilih secara selektif, sehingga tidak seluruhnya memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel [15].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan di Bank BSI KCP Rancaekek

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Kualitas Produk dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,778 (sangat reliabel). Sedangkan variabel Kepuasan Nasabah dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,890 (sangat reliabel). Adapun hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.366 ^a	.134	.124	2.782
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk				

Berdasarkan Tabel 2, nilai R Square menghasilkan nilai 0,134 atau 13,4%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk memberikan pengaruh sebesar 13,4% terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	18.839	2.274		8.283
	Kualitas Produk	.356	.058	.366	3.747
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Berdasarkan Tabel 3, menunjukan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,747 > 1,66196$) artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan di Bank BSI KCP Rancaekek

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Kualitas Layanan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,878 (sangat reliabel). Sedangkan variabel Kepuasan

Nasabah dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,890 (sangat reliabel). Adapun hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.387	.381	2.340
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				

Berdasarkan Tabel 4, nilai R Square menghasilkan nilai 0,387 atau 38,7%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk memberikan pengaruh sebesar 38,7% terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12.784	1.928		6.632
	Kualitas Layanan	.443	.058	.622	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Berdasarkan Tabel 5, menunjukan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7.586 > 1,66196$) artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Pembiayaan di Bank BSI KCP Rancaekek

Adapun hasil analisis korelasi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.703 ^a	.494	.482	2.139	.494	43.889	2	90	.000
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk									

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,703 artinya terdapat pengaruh hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan di Bank BSI Rancaekek. Sedangkan hasil analisis regresi berganda yaitu sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.719	2.397		.019
	Kualitas Produk	.319	.073	.327	.000
	Kualitas Layanan	.428	.054	.601	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel 7, dapat diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 5,719 + 0,319X_1 + 0,428X_2$$

Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.482	2.139

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

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,494 atau 49,4%. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan sebesar 49,4% sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini. Adapun hasil uji F yaitu sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	401.497	2	200.748	43.889
	Residual	411.664	90	4.574	
	Total	813.161	92		

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Berdasarkan tabel 9, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 43,889, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,36. Nilai F_{tabel} tersebut diperoleh melalui rumus $(k;n-k)$, yaitu $(2; 93-2) = (2; 91)$ dengan tingkat signifikansi 0,10, yang dapat dilihat pada lampiran tabel F. Karena nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($43,889 > 2,36$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,10$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara

simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan di Bank BSI Rancaekek.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank BSI Rancaekek dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk memberikan kontribusi sebesar 13,4% terhadap Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan memberikan kontribusi sebesar 38,7% terhadap Kepuasan Nasabah, serta Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara simultan memberikan kontribusi sebesar 49,4% terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Suryaputra, B. Bandi, and D. Setiawan, "Perkembangan Penelitian Kinerja Perbankan di Indonesia," *Jurnal Akuntansi dan bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 88–99, 2017.
- [2] T. P. Usanti, "Pengelolaan Risiko Pembiayaan di Bank Syariah," *ADIL: Jurnal Hukum*, Dec. 2012, Accessed: Feb. 24, 2025. [Online]. Available: <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/Jurnal-ADIL/article/view/817>
- [3] M. Alviani, F. Rakhman, and M. A. T. Abidin, "Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Depositor di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Setiabudi 2," *Jurnal Dimamu*, vol. 2, no. 2, pp. 201–208, 2023.
- [4] D. Triadinda, D. E. Hidayaty, and R. M. Pranata, "Pengaruh Layanan Prioritas Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Prioritas Cabang Malang," *Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, vol. 7, no. 2, pp. 74–81, 2022.
- [5] R. Zulkarnain and A. Ramdansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 87–110, 2020.
- [6] W. Rahayu and I. R. Rapida, "Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Rahin Memilih Gadai Emas di PT Bank BJB Syariah KCP Arcamanik Bandung," *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, vol. 7, no. 2, pp. 134–141, 2024.
- [7] A. Lestari and F. Rakhman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Depositor di Bank BRI Syariah KCP Majalaya," *Jurnal Dimamu*, vol. 1, no. 2, pp. 126–137, 2022.
- [8] A. Noor, "Alhamdulillah, BSI Tembus 10 Bank Syariah Terbesar Dunia," *Republika*. Accessed: Feb. 17, 2025. [Online]. Available: <https://sharia.republika.co.id/berita/sac07t490/alhamdulillah-bsi-tembus-10-bank-syariah-terbesar-dunia>

- [9] Irawan, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Hukum, Kewirausahaan, Kesehatan, Pendidikan dan Informatika (MANEKIN)*, vol. 2, no. 2: Desember, pp. 249-256, 2023.
- [10] Bank Syariah Indonesia, "Produk dan Layanan ," bankbsi. Accessed: Feb. 11, 2025. [Online]. Available: <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan?page=2>
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, 2nd ed. Bandung, 2019.
- [12] Rustamana Agus, "Penelitian Metode Kuantitatif," *Sindoro CENDIKIA PENDIDIKAN*, vol. 5, pp. 1-10, 2024.
- [13] Riadi Edi, *Statistika Penelitian Analisis Manual Dan IBM SPSS*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2016.
- [14] S. Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, 1st ed. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- [15] Kasmir, *Pengantar Metodologi Penelitian* , 1st ed. Depok: Rajawali Pers, 2022.