

Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek

Endang Cahyanti¹, Ida Rapida², Ade Iskandar Nasution³

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

²Prodi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Ma'soem, Indonesia
endangcahyanti2017ps@gmail.com

Received : Nov' 2021 Revised : Nov' 2021 Accepted : Dec' 2021 Published : Dec' 2021

ABSTRACT

Based on the results of observations, the background of this research is the fluctuation in the number of mudharabah savings customers in the last 5 years, thus encouraging the authors to determine the effect of product quality and the application of Islamic values on customer satisfaction with mudharabah savings at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. This study aims to determine how the influence of product quality on customer satisfaction with mudharabah savings at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, how the application of Islamic values affects customer satisfaction in mudharabah savings at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, and to find out how the influence of product quality and the application of Islamic values on satisfaction mudharabah savings customers simultaneously at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. The object of this study is to measure customer satisfaction in mudharabah savings at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek by focusing on product quality variables and the application of Islamic values. This type of research is quantitative associative with primary data types and uses data collection techniques in the form of observation, interviews, questionnaires, and literature study. While the sampling technique is non-probability sampling. The population of mudharabah savings customers at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek amounted to 467 people, the sample used the solvin formula with the results of 82 people. The results showed that there was a significant effect of product quality on customer satisfaction with mudharabah savings at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek with the results of the t-test where the value of $t_{count} > t_{table}$ ($8.604 > 1.664$) with an analysis of the coefficient of determination of 55.6%, there was a significant effect. The significance of the application of Islamic values on mudharabah savings customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek with the results of the t test where $t_{count} > t_{table}$ ($14,860 > 1,664$) with an analysis of the coefficient of determination of 73.4%, and simultaneously there is a significant effect of product quality and the application of Islamic values to customer satisfaction with mudharabah savings at Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek with the F test where the value of $f_{count} > f_{table}$ ($148.746 > 2.37$) with an analysis of the coefficient of determination of 79%.

Keyword: Product Quality; Application of Islamic Values; Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi, yang melatarbelakangi penelitian ini adalah fluktuasi jumlah nasabah tabungan *mudharabah* dalam 5 tahun terakhir sehingga mendorong penulis untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, Bagaimana penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *Mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, serta mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* secara simultan di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Objek pada penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dengan berfokus pada variabel kualitas produk dan penerapan nilai Islam. Jenis penelitiannya adalah kuantitatif asosiatif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah *non probability sampling*. Populasi nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek berjumlah 467 orang, sampel menggunakan rumus solvin dengan hasil 82 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dengan hasil uji t dimana nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ($8,604 > 1,664$) dengan analisis koefisien determinasi sebesar 55,6%, terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dengan hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,860 > 1,664$) dengan analisis koefisien determinasi sebesar 73,4%, serta secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dengan uji F dimana nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($148,746 > 2,37$) dengan analisis koefisien determinasi sebesar 79%.

Kata Kunci : Kualitas Produk; Penerapan Nilai Islam; Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Kegiatan perbankan syariah diatur dalam UU No. 21 Tahun 2008 Sejak tanggal 16 juli 2008. Undang-undang tersebut berisi tentang perbankan syariah yang menerapkan prinsip syariah. Lembaga keuangan perbankan syariah beroperasi sesuai dengan syariat islam dan produknya dikembangkan berlandaskan pada nilai-nilai Al Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW dengan menggunakan sistem bagi hasil (Ismail, 2013).

Mudharabah berasal dari kerjasama antara dua pihak atau lebih dimana pemilik modal mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola dengan suatu perjanjian diawal. Dalam *mudharabah mutlaqah* nasabah yang menyimpan dananya di bank syariah tidak memberikan batasan bagi bank syariah dalam menggunakan dana yang disimpnannya (Ismail, 2013).

Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu serta bentuk dimana keseluruhan tersebut ditujukan untuk menarik minat nasabah sehingga nasabah cenderung akan melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu, setiap bank dituntut untuk mampu menciptakan produk terbaik agar kepuasan nasabah dapat terpenuhi (Lupiyoadi, 2013). Kualitas produk memiliki peran penting dalam dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, apabila nasabah menilai bahwa kualitas produk yang diterimanya sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka nasabah akan merasa puas atas produk tersebut (Anggraeni, 2016).

Nilai-nilai Islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah berdasarkan hukum perjanjian Islam antara lain kebebasan, persamaan atau kesetaraan, keadilan, kebebasan, kejujuran, kerelaan, dan tertulis. Hal ini merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad. Suatu perjanjian atau akad dalam menyatakan suatu transaksi harus dilakukan atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, dan penipuan. Serta dalam melakukan suatu perjanjian atau akad harus dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari (Fathurrahman, 2001).

Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian atau akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari bank syariah.

Kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara nasabah dan bank, dimana nasabah akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut apabila dalam kualitas produk yang didapatkannya merasa puas atau baik sesuai dengan harapan. Hal ini menjadikan tuntutan bagi perbankan syariah untuk memberikan kualitas produk yang baik agar nasabah merasa puas dan akan menjadikan nasabah melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut (Lupiyoadi, 2013). Berikut ini data nasabah produk Tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek selama lima tahun terakhir:

Tabel 1. Data Nasabah Produk Tabungan *Mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase %
1	2016	329	-
2	2017	239	-27
3	2018	382	59
4	2019	591	55
5	2020	467	-21

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nasabah produk tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek periode 2016-2020 mengalami fluktuatif. Pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar -27%. Pada tahun 2018

mengalami kenaikan sebesar 59%, pada tahun 2019 kembali mengalami kenaikan sebesar 55% dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -21%. Diduga fluktuatif jumlah nasabah tabungan *mudharabah* tersebut ada kaitannya dengan kualitas produk serta ingin mengetahui prinsip-prinsip Islam yang diterapkan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*, Pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*, Pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek.

METODE

Objek penelitian ini adalah nasabah tabungan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dengan fokus perhatian pada kualitas produk, penerapan nilai Islam dan kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan data statistik.

Pada penelitian ini, variabel yang dijadikan objek penelitian adalah kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan data statistik. Adapun operasional variabel pada penelitian ini yaitu :

Tabel 2. Tabel Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala Ukur
1	Kualitas Produk (X1) Lupiyoadi (2013)	1. Keandalan	a. Dilengkapi kartu ATM b. Sesuai syariah Islam	Ordinal
		2. Kemudahan	a. Prosedur pembukaan mudah b. Transaksi bisa dilakukan dengan layanan e-banking.	
		3. Ketanggapan	a. Pelayanan cepat dan tepat. b. Memahami keinginan nasabah.	
		4. Jaminan dan kepastian	a. Bagi hasil jelas b. Tabungan nasabah aman	
2	Penerapan Nilai Islam (X2) Fathurrahman (2001)	1. Kebebasan	a. Kebebasan dalam memilih akad. b. Bebas dalam bertransaksi.	Ordinal
		2. Kesenangan	a. Tidak ada pemaksaan dalam penerapan aka	
		3. Keadilan	a. Bank dan nasabah patuh pada isi akad b. Bagi hasil saling menguntungkan	
		4. Kerelaan	a. tidak ada unsur paksaan. b. Bukan penipuan	
		5. Kejujuran	a. Dapat dipercaya b. Ucapan dan tindakan selaras.	
		6. Tertulis	a. Akad tertulis b. Tanggung jawab	

No.	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala Ukur
3	Kepuasan Nasabah (Y) Irawan (2008)	1. Perasaan puas 2. Selalu membeli produk 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Terpenuhinya harapan nasabah setelah membeli produk	a. Produk memiliki kelebihan b. Fasilitas produk lengkap a. Pemakai setia b. Menggunakan produk lain selain produk tabungan <i>mudharabah</i> di BSM a. Menginformasikan produk <i>mudharabah</i> kepada orang lain. b. Mengajak orang lain untuk menggunakan produk tabungan <i>mudharabah</i> a. Sesuai harapan. b. Terpenuhinya keinginan nasabah.	Ordinal

Adapun rancangan uji hipotesis dan analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi berganda, analisis koefisien regresi berganda, analisis koefisien determinasi berganda, uji t dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*

Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek akan digunakan uji validitas, reliabilitas.

Hasil pengolahan uji validitas untuk variabel Y dengan menggunakan program aplikasi *IMB SPSS Statistics 23* dengan menggunakan responden sebanyak 83 orang, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n-2$. Jadi $df = 82-2 = 80$, maka r tabel sebesar 0,182. Dengan demikian analisis output maka seluruh pernyataan valid karena r hitung > r tabel.

Hasil pengolahan uji reliabilitas untuk variabel kualitas produk dengan menggunakan *SPSS 23* sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kualitas Produk
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,715	,708	12

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas kualitas produk yang diperoleh dari *cronbach's alpha* 0,801 yang berarti reliabilitas tersebut tinggi.

Pengaruh Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah

Untuk mengetahui pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek akan digunakan uji validitas, reliabilitas.

Hasil pengolahan uji validitas untuk variabel Y dengan menggunakan program aplikasi *IMB SPSS Statistics 23* dengan menggunakan responden sebanyak 83 orang, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n-2$. Jadi $df = 82-2 = 80$, maka r tabel sebesar 0,182. Dengan demikian analisis output maka seluruh pernyataan valid karena r hitung > r tabel.

Hasil pengolahan uji reliabilitas untuk variabel penerapan nilai Islam dengan menggunakan SPSS 23 sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas Penerapan Nilai Islam
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,608	,608	8

Sumber: Hasil Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas penerapan nilai Islam yang diperoleh dari *cronbach's alpha* 0,608 yang berarti reliabilitas tersebut moderat.

Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek

Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek dapat dilihat dari analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji F yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 15 Analisis Korelasi Berganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,889 ^a	0,790	0,785	1,363

- a. Predictors : (Constant), Penerapan Nilai Islam, Kualitas Produk
- b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah*

Berdasarkan tabel 15, diketahui nilai korelasi 0,889 artinya terdapat hubungan yang sangat kuat dari kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek.

Tabel 16 Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,603	1,673		2,154	0,034
Kualitas Pelayanan	0,319	0,069	0,389	0,596	0,000
Fasilitas Kantor	0,390	0,060	0,548	6,475	0,000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*

Berdasarkan tabel 16, dapat diperoleh model regresi berganda sebagai berikut:
 $Y = 3,603 + 0,319X_1 + 0,390X_2$

Dari model regresi berganda diatas dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai konstanta, artinya apabila seluruh variabel *independent* memiliki nilai nol (0) maka nilai kepuasan nasabah 3,603.
- Variabel $X_1 = 0,319$ artinya setiap kenaikan satu satuan kualitas produk maka akan menambah kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* sebesar 0,319.
- Variabel $X_2 = 0,390$ artinya setiap kenaikan satu satuan penerapan nilai Islam maka akan menambah kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* sebesar 0,390.

Tabel 17 Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,889 ^a	0,790	0,785	1,363

- Predictors : (Constant), Penerapan Nilai Islam, Kualitas Produk*
- Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*

Berdasarkan tabel 17, dapat dilihat bahwa nilai *R square* yang diperoleh adalah 0,790 atau 79%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek sebesar 79%. Kemudian sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti minat nasabah, kinerja dan sebagainya.

Tabel 18 Uji F
ANNOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	552,424	2	276,212	148,746	0,000 ^b
Residual	146,689	79	1,857		
Total	699,122	81			

- Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*
- Predictors : (Constant), Penerapan Nilai Islam, Kualitas Produk*

Berdasarkan tabel 18, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $148,746 > 2,37$ dengan signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan penerapan nilai Islam secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek maka dapat disimpulkan (1) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Hal tersebut dapat dilihat pada uji t dimana $t_{hitung} (8,604) > t_{tabel} (1,664)$ dengan tingkat signifikansi (sig) sebesar $0,000 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pada Uji determinasi nilai *R Square* sebesar 0,556 atau 55,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 yaitu kualitas produk berpengaruh sebesar 55,6% terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*, sehingga sisanya sebesar 44,4% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kualitas layanan, lokasi dan sebagainya. (2) Penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Hal tersebut dapat dilihat pada $t_{hitung} (14,860) > t_{tabel} (1,664)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pada uji determinasi nilai *R Square* sebesar 0,734 atau 73,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 yaitu penerapan nilai Islam berpengaruh sebesar 73,4% terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*, sehingga sisanya sebesar 26,6% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kepercayaan, kinerja pegawai, dan sebagainya. (3) Kualitas produk dan penerapan nilai Islam secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil uji F $f_{hitung} > f_{tabel} (148,746 > 2,37)$ dan tingkat sig $0,000 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, pada uji koefisien determinasi sebesar 0,790 atau 79 %. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh sebesar 79% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek, sehingga sisanya sebesar 21% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti minat nasabah dan sebagainya.

Adapun saran yang ingin disampaikan penulis bagi bank BJB KCP Cicalengka yaitu (1) Diharapkan pihak Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek agar meningkatkan kualitas produk yang ada terutama pada produk tabungan *mudharabah* salah satunya yaitu dengan mempermudah prosedur pembuatan tabungan *mudharabah* dan meningkatkan kemudahan dalam bertansaksi. Saran ini didukung berdasarkan data yang telah didapat melalui angket atau kuesioner yang disebar kepada nasabah tabungan *mudharabah*, dalam pernyataan "pelayanan cepat dan tepat" mendapatkan tanggapan ragu-ragu sebesar 29,2%. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian nasabah yang masih kesulitan dalam melakukan transaksi dan juga dalam proses

pembuatan pembukaan rekening baru. (2) Diharapkan pihak Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek agar memberikan pembagian bagi hasil secara adil terhadap nasabahnya, saran ini didukung berdasarkan dengan hasil angket atau kuesioner yang telah disebar kepada nasabah tabungan *mudharabah* di KCP Rancaekek dalam pernyataan “bagi hasil saling menguntungkan” mendapatkan tanggapan ragu-ragu sebesar 31,7%. Hal ini membuktikan bahwa ada sebagian nasabah yang merasa ada pembagian bagi hasil yang belum merata. (3) Diharapkan agar pihak Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek untuk memperhatikan lebih dalam terhadap kepuasan nasabah, terutama pada produk tabungan *mudharabah*, hal ini dimaksudkan agar nasabah tersebut bersifat loyal dan setia dalam menggunakan produk tabungan *mudharabah* dan juga bersedia menginformasikan kelebihanannya kepada calon nasabah lain. Saran ini didukung berdasarkan dengan hasil angket atau kuesioner yang telah disebar kepada nasabah tabungan *mudharabah* di KCP Rancaekek dalam pernyataan “produk memiliki kelebihan” mendapatkan tanggapan ragu-ragu sebesar 11%. Hal ini membuktikan bahwa ada sebagian nasabah belum merasa puas atas produk tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Asqalani, I. H. (2013). *Terjemah Bulughul Maram*. Hikam Pustaka.
- Anggraeni, D. P. (2016). *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan*. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Djamil, F. (2001). *Hukum Perjanjian Syariah dalam kompiasi Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Fathurrahman, D. (2001). *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harinaldi. (2005). *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Erlangga.
- Helmi, S. (2010). *Analisis Data*. USU Press.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Hidayatul Quran Kuningan.
- Hiriansah. (2019). *Ready For Research Metode Penelitian*. Qiara Media Partner.
- Irawan. (2008). *Manajemen pemasaran Modern*. Liberty.
- Ismail. (2013). *Perbankan Syariah*. Kencana Prenada Media Grup.
-

- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, G. A. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- MUI. (2000). *Fatwa Dewan Syariah Nasional Pembiayaan Mudharabah*.
- Mulawarman, A. D. (2009). *Akuntansi Syariah*. E Publishing Kompany.
- Murfarrikoh, Z. (2020). *Statistika Pendidikan*. CV. Jakad Media Publishing.
- Musri, M. (2004). *Sistem Nilai dan Pandangan Hidup serta Relasinya dengan Ilmu*. Wardah.
- Purnomo, A. K. (2019). *Pengelolaan riset ekonomi jadi mudah dengan IBM SPSS*. CV. Jakad Media Publishing.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. CV. Budi Utama.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. ALFABETA CV.
- Syakir, S. A. (2001). *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir juz 28*. Sinar Baru Algensindo.
- Wilardjo, S. B. (2005). *Pengertian, peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*.
<http://jurnal.unimus.ac.id>