

Pengaruh Service Quality dan Customer Value terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore

Intan Siti Holipah¹, Ida Rapida², Armansyah M.Sarusu³

¹Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

²Komputerisasi Akuntansi, Universitas Ma'soem, Indonesia

³Bisnis Digital, Universitas Ma'soem, Indonesia

Intansitiholipah2018ps@gmail.com

Received : Agt' 2023 Revised : Agt' 2023 Accepted : Agt' 2023 Published : Agt' 2023

ABSTRACT

This research is motivated by the fluctuating number of customer data for education savings products. Based on the results of observations and interviews, research shows that the cause of the fluctuation in the number of customer data for education savings products is influenced by Service Quality and Customer Value at Bank Syariah Indonesia Suropaticore Sub-Branch Office. This study aims to determine how the influence of Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction of Education Savings Products at Bank Syariah Indonesia Suropaticore Sub-Branch Office. Either partially or simultaneously. The object of this research is the customer of educational savings products at Bank Syariah Indonesia Suropaticore Sub-Branch Office. The type of this research is quantitative with associative approach. This type of data uses primary data and uses data collection techniques through questionnaires and complementary data through observation, interviews, documentation, literature studies and questionnaires. The sampling technique in this study used non-probability sampling, amounting to 75 people. The results of this study indicate that there is an effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Education Savings Products where $t_{count} > t_{table}$ value (10.576 > 1,66629). Customer Value where $t_{count} > t_{table}$ value (4.799 > 1,66629). has a significant effect on Customer Satisfaction of Education Savings Products where $t_{count} > t_{table}$ value. Simultaneously Service Quality and Customer Value have a significant effect on Customer Satisfaction of Education Savings Products where $F_{count} = 56.063 > F_{table} = 2,73$.

Keywords : Customer Satisfaction; Customer Value; Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fluktuatifnya jumlah data nasabah produk tabungan pendidikan. Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara penelitian menunjukkan bahwa penyebab terjadinya fluktuatif jumlah data nasabah produk tabungan pendidikan adalah dipengaruhi oleh Service Quality dan Customer Value di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Service Quality dan Customer Value terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore, baik secara parsial maupun simultan. Objek penelitian ini adalah nasabah produk tabungan pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore. Adapun jenis penelitiannya ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jenis data menggunakan data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan data pelengkap melalui observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yang berjumlah 75 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Service

Quality terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan dimana $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($10.576 > 1,66629$). *Customer Value* dimana $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($4.799 > 1,66629$). berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan dimana $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} . Secara simultan *Service Quality* dan *Customer Value* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan dimana $F_{hitung} = 56.063 > F_{tabel} = 2,73$.

Kata Kunci : *Customer Value*; Kepuasan Nasabah; *Service Quality*.

PENDAHULUAN

Kegiatan Perbankan di Indonesia menganut *dual banking system*. Sistem ini memperkenankan bank melakukan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah. Sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kapasitas pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional[1]. Pengembangan perbankan syariah diarahkan untuk memberikan kemaslahatan terbesar bagi masyarakat dan berkontribusi secara optimal bagi perekonomian nasional[2].

PT Bank Syariah Indonesia memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah tabungan Pendidikan, menunjukkan bahwa persaingan di industri perbankan semakin ketat karena setiap bank akan bersaing memenangkan hati nasabah dengan mengadakan produk layanan perbankan sesuai keinginan nasabah dan kualitas yang lebih bagus, akan dipilih oleh nasabah[3]. Rendahnya tingkat kepuasan nasabah terhadap bank salah satunya dipicu oleh lemahnya kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh perusahaan[4].

Peran *service quality* penting untuk meyakinkan nasabah dan menjamin kepuasan, setiap layanan yang ditawarkan oleh layanan nasabah harus dapat meyakinkan nasabah dengan memberikan argumen yang logis dan masuk akal[5]. Selain *Service quality* pihak bank harus juga memperhatikan *customer value* yaitu mengenai kepuasan nasabah terhadap produk yang digunakannya[6]. Bank harus mengemas produk sedemikian rupa sehingga calon nasabah atau nasabah sesuai dengan kebutuhannya[7]. Dalam hal ini *Customer Value* (nilai nasabah) yang akan dipergunakan oleh perusahaan menjadi acuan untuk menaikkan kualitas layanan[8].

BSI KCP Suropaticore menawarkan beragam produk tabungan yang salah satu diantaranya adalah produk tabungan pendidikan. Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah periode 2017- 2021 di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore setiap tahunnya mengalami Fluktuasi ini dapat dilihat dari jumlah nasabah pada tahun 2017 yaitu sebanyak 563, Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan dengan persentase -17,05% dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan dengan persentase 21,63%, kemudian pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan dengan persentase 31,34% dan 23,59%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Denni Budiman selaku *Branch Office & Service Manager (BOSM)* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu Suropaticore terjadinya fluktuasi terhadap jumlah

nasabah Tabungan Pendidikan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dirasa nasabah masih kurang memuaskan seperti dalam hal antrian, seringkali nasabah mengeluh dan menilai jika pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat sehingga menyebabkan terjadinya fluktuasi nasabah tabungan pendidikan.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di BSI Kantor Cabang Suropaticore

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1	2017	563	-
2	2018	467	-17,05%
3	2019	568	21,63%
4	2020	390	-31,34%
5	2021	298	-23,59%

Sumber: Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Suropaticore (2022)

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif agar mendapatkan data numerik atau angka yang diolah menggunakan metode statistik dengan jelas dan akurat[9]. Dalam penelitian ini, yang dijadikan objek penelitiannya yaitu Nasabah Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada Nasabah Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore.

Populasi penelitian ini yaitu Nasabah Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore yang berjumlah 298 orang nasabah selama tahun 2021. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Insidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan narasumber[10].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore

Hasil pengujian variabel *Service Quality* yang terdiri dari 10 item adalah valid. Begitu pula variabel Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan yang terdiri dari 6 item tersebut valid. Adapun hasil uji reliabilitas untuk variabel *Service Quality* dengan *Cornbach's Alpha* sebesar 0,829 yang berarti sangat reliabel. Begitu pula reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan 0,751 yang berarti reliabel. Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

Tabel 2. Koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.600	1.592
a. Predictors: (Constant), Service Quality				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,605 atau 60,5%. Hal ini menunjukan bahwa variabel *service quality* dipengaruhi oleh variabel Kepuasan nasabah produk tabungan pendidikan sebesar 60,5% dan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Adapun hasil uji t yaitu:

Tabel 3. Uji t

Coefficients ^a						
Moddel		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.119	1.847		3.312	.001
	Service Quality	.460	.043	.778	10.57	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 10.576 sedangkan $t_{tabel} t = (a/2); n-k-1 = (0,1/2); 75-2-1 = (0,05; 72) 1.66629$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan demikian disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan.

Pengaruh Customer Value terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore

Hasil pengujian variable Customer Value yang terdiri dari 6 item adalah valid. Adapun hasil uji reliabilitas untuk variabel Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan dengan Cornbach's Alpha sebesar 0,829 yang berarti sangat reliabel. Dengan hasil uji normalitas untuk variabel Customer Value disimpulkan berdistribusi normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu:

Tabel 4. Koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.952	.951	.557
a. Predictors: (Constant), Customer Value				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,952 atau 95,2%. Hal ini menunjukan bahwa variabel *Customer Value* (X_2)

dipengaruhi oleh variabel Kepuasan nasabah produk tabungan pendidikan (Y) sebesar 95.2% dan sisanya 4,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Adapun hasil uji t yaitu:

Tabel 5. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.309	2.148		4.799	.000
	Customer Value	.610	.085	.641	7.139	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 7.139 sedangkan $t_{tabel} = (a/2);n-k-1=(0,1/2;75-2-1) = (0,05;72) 1.66629$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan demikian disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan.

Pengaruh Service Quality dan Customer Value terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indoneisa Kantor Cabang Pembantu Suropaticore

Adapun hasil analisis korelasi berganda sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Korelasi Berganda

Model Summary ^b				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.609	.598	1.595

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Customer Value
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel model summary dapat diketahui besarnya hubungan *Service Quality* dan *Customer Value* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore dengan koefisien korelasi (R) adalah 0,780 yang berarti ada dalam kategori kuat. Sedangkan hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel 7.

Berdasarkan tabel 7 maka dapat dibuat model persamaan regresi berganda yang dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,682 + 0,415X_1 + 0,093X_2$$

Tabel 7. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.682	1.922		2.956	.004
	Service Quality	.415	.069	.702	6.035	.000
	Customer Value	.093	.111	.098	.844	.402

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Adapun hasil analisis koefisien determinasi:

Tabel 8. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.609	.598	1.595

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Customer Value
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel Analisis Koefisien Determinasi dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan sebesar 0,609 atau 60,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh dari variabel *independent* yaitu *service quality* dan *customer value* terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan nasabah tabungan pendidikan sebesar 60,9% kemudian sisanya 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikut merupakan hasil uji F:

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.286	2	142.643	56.063	.000 ^b
	Residual	183.194	72	2.544		
	Total	468.480	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Service Quality, Customer Value

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 56.063 sedangkan $F_{tabel} F = (k;n-k) = (2;73)$ maka $F_{hitung} > F_{tabel} = (56,063 > 2,38)$ sehingga dapat dikatakan bahwa *service quality* (X_1) dan *customer value* (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan pendidikan (Y) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabanag Pembantu Suropaticore.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang *Service Quality* dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore, Hal ini dapat dilihat pada hasil uji t hitung sebesar 10.576 dengan t tabel sebesar 1.66629. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan. Adapun nilai Koefisien Determinasi sebesar 60,5% menunjukkan bahwa variabel *service quality* mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan sebesar 60,5% dan sisanya 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Terdapat pengaruh *Customer Value* terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore, Hal ini dapat dilihat pada hasil uji t hitung sebesar 7.139 dengan t tabel sebesar 1.66629. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan. Adapun dengan nilai Koefisien Determinasi sebesar 95.2 % menunjukkan bahwa variabel *customer value* mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan sebesar 95.2 % dan sisanya 4,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Terdapat pengaruh *Service Quality* dan *Customer Value* secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Pendidikan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56.063 > 2,38$). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan koefisien determinasi diperoleh nilai 0,609 atau 60,9% dan sisanya 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun saran untuk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Suropaticore yaitu Sebaiknya pihak bank lebih meningkatkan menangani keluhan nasabah, karena berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yaitu pernyataan "Keluhan nasabah selalu ditanggapi dengan cepat" responden menjawab 25,3% ragu-ragu bahwa pihak bank kurang cepat dalam menanggapi keluhan nasabah. Sebaiknya pihak bank lebih meningkatkan sikap terhadap nasabah agar nasabah tidak segan ketika ingin bertanya, karena berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yaitu pernyataan "menjadi nasabah tabungan pendidikan saya mendapatkan teman diskusi mengenai keperbankan" responden menjawab 18,7% ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank harus meningkatkan sikap terhadap nasabah agar nasabah nyaman ketika sedang bertanya atau berdiskusi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Otoritas Jasa Keuangan, "Bank Syariah," 2017. [Online]. Available: <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Perbankan/Pages/Bank-Syariah.aspx>.
- [2] H. Rudi, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. 2020.

- [3] R. Faisal, "Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction terhadap Word Of Mouth dalam Upaya Peningkatan Jumlah Mahasiswa Baru Di Amik Al Ma'soem Jatinangor," Vol. 1, P. 19, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.masoemuniversity.ac.id/index.php/maps/article/view/212/14>.
- [4] D. R. Widyawati, "Pengaruh Service Quality Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bri Syariah Kc Madiun," Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019.
- [5] I. B. Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. 2014.
- [6] A. D. Astono, "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian Pd. Bpr Bank Daerah Pati," 2017.
- [7] R. Lupiyoadi And D. A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd Ed. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [8] D. Yulisetiari, R. S. Riadi, And G. A. Wulandari, "Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Value Pada Bank Jatim Di Jember," *E-Journal Ekon. Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 4, No. 2, 2017, Doi: 10.19184/Ejeba.V4i2.5794.
- [9] S. Azwar, "Metode Penelitian," 2008.
- [10] Sugiono, *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.