

---

---

## Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh

Ratih Kartika Chandra<sup>1</sup>, Rizal<sup>2</sup>, Nil Firdaus<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus, Indonesia

Email: [ratihkartikachandra20@gmail.com](mailto:ratihkartikachandra20@gmail.com), [rizal@uinmybatusangkat.ac.id](mailto:rizal@uinmybatusangkat.ac.id),

[nilfirdaus@uinmybatusangkar.ac.id](mailto:nilfirdaus@uinmybatusangkar.ac.id)

---

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan keluhan nasabah yang muncul akibat implementasi digitalisasi produk di Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Banking Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Metode yang diterapkan adalah field research dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang diterapkan mencakup uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji F) dengan bantuan SPSS 26.0. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, dimensi keefektifan dan jaminan (0,239), akses (-0,220), harga (1,483), portofolio jasa (0,599), dan kehandalan (1,830) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Namun, dimensi keterwujudan memberikan pengaruh signifikan sebesar (2,659). Kemudian berdasarkan hasil uji simultan diketahui bahwa variabel *Banking Service Quality* (BSQ) mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh (7,586) dengan kontribusi sebesar 30,2% yang diperoleh melalui uji determinasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan perbankan, terutama keterwujudan, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digital. Implikasi penelitian ini adalah pentingnya optimalisasi dimensi keterwujudan dalam strategi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, meningkatkan efisiensi layanan digital, dan membangun loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** bank syariah, *banking service quality*, digitalisasi layanan, kepuasan nasabah.

### Abstract

*This research is based on the problem of customer complaints that arise due to the implementation of product digitization at Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. The purpose of this study is to determine the influence of Banking Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. The method applied is field research with a quantitative approach. Data collection techniques through questionnaires and documentation. The data analysis applied includes classical assumption test, multiple linear regression test, partial test (t-test) and simultaneous test (F test) with the help of SPSS 26.0. This study shows that partially, the dimensions of effectiveness and assurance (0.239), access (-0.220), price (1,483), service portfolio (0.599), and reliability (1,830) do not have a significant influence on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. However, the dimension of realization has a significant influence of (2,659). Then based on the results of the simultaneous test, it was found that the Banking Service Quality (BSQ) variable affected the customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh (7,586) with a contribution of 30.2% obtained through the determination test. This study concludes that the quality of banking services, especially realization, is a key factor in increasing customer satisfaction in the digital era. The implication of this research is the importance of optimizing the realization dimension in service strategies to meet customer needs, improve the efficiency of digital services, and build customer loyalty.*

**Keywords:** Islamic banks, *banking service quality*, service digitalization, customer satisfaction

---

## PENDAHULUAN

Kompetisi di industri perbankan yang semakin meningkatkan kesadaran bahwa kepuasan nasabah menjadi aspek yang dapat menjamin kelangsungan usaha perbankan tersebut. Perbandingan rasa dan kesan seseorang terhadap jasa yang diterima dengan yang diharapkannya akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan (Satriady, 2022). Layanan berkualitas yang mampu memenuhi harapan nasabah atau bahkan dapat melampaui harapan yang ditetapkan nasabah dapat menghasilkan kepuasan nasabah (Rahmawati et al., 2022).

Setiap penyedia jasa khususnya perbankan dituntut memenuhi harapan tersebut agar dapat memenangkan persaingan dalam mendapatkan kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah bias dipenuhi dan berdampak pada loyalitas nasabah dan pengulangan pembelian suatu produk atau jasa (Rumiyati & Syafarudin, 2021).

Pengukuran kepuasan nasabah dibutuhkan sebagai penilaian atas pelayanan yang diberikan. Selain itu kepuasan nasabah dapat mendeskripsikan perbedaan antara harapan nasabah sebelum pembelian produk dan jasa dengan kondisi actualnya. Penilaian kepuasan nasabah dapat dilakukan jika produk atau jasa sudah digunakan atau dimanfaatkan oleh nasabah (Satriady, 2022).

Indikator penting dari standar suatu fasilitas adalah kepuasan nasabah yang juga sebagai ukuran dari mutu pelayanan yang diberikan (N. Hayati, 2015). Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, banyak perusahaan menggunakan teknologi dalam upaya transformasi digital. Perbankan merupakan salah satu jenis perusahaan yang mengembangkan transformasi ke layanan dan produk digital.

Persaingan pada masa serba digital ini menuntut bank dapat memberikan layanan digital yang lebih unggul dibandingkan bank lain. Sehingga bank dapat mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah yang baru.

Perbankan terus beradaptasi dengan pesatnya perkembangan digitalisasi dengan mengintegrasikan teknologi sebagai elemen utama dalam inovasi produk dan layanan. Kecanggihan teknologi informasi saat ini memberikan berbagai manfaat, seperti mendekatkan hubungan perbankan dengan nasabah, meningkatkan efisiensi, menghemat biaya, serta mempercepat layanan. Namun, transformasi digital perbankan bukanlah proses yang mudah dan sederhana. Dibutuhkan ketelitian dalam memanfaatkan peluang, perencanaan yang matang, pendanaan yang tepat, serta pengambilan keputusan yang terkoordinasi untuk memastikan keberhasilan proses digitalisasi ini.

Digitalisasi memberikan efek cukup besar dalam mengubah cara masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan elektronik. Perkembangan berbagai sektor kehidupan juga menjadi sangat pesat mengikuti perkembangan digitalisasi ini. Salah satu yang

merasakan dampaknya adalah sektor ekonomi yang saat ini mengalami perkembangan yang lebih efisien dan efektif. Perbankan didorong untuk melakukan inovasi produk dan layanan mengikuti perkembangan ekonomi agar tetap dapat mengikuti perkembangan zaman (Maulana et al., 2022).

Layanan perbankan digital adalah aktivitas atau layanan perbankan yang memanfaatkan perangkat elektronik milik bank dan nasabahnya yang dijalankan secara mandiri oleh pengguna (Mamun & Ningsih, 2021; Mutiasari, 2020; Tarigan & Paulus, 2019). Pengguna layanan perbankan digital, baik nasabah maupun non-nasabah, memiliki kesempatan untuk mengakses informasi, berkomunikasi, melakukan registrasi, membuka rekening, melaksanakan transaksi perbankan, hingga menutup rekening (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Ketentuan ini tidak hanya berlaku pada bank konvensional, tetapi juga mencakup layanan di bank syariah.

Perbankan syariah berupaya meningkatkan inklusi keuangan syariah dalam masyarakat dengan menghadirkan produk perbankan syariah yang lebih kompetitif seperti layanan perbankan digital. Pada perbankan syariah digitalisasi produk tidak hanya tentang layanan yang telah menggunakan kecanggihan teknologi, akan tetapi juga dapat mencapai perluasan potensi pasar perbankan syariah karena kemasifan teknologi digitalisasi layanan yang terintegrasi dengan baik dan mengarah pada terciptanya kemaslahatan sesuai dengan prinsip Maqashid Syariah (Aripin et al., 2022). Tantangan utama yang perlu dihadapi adalah kebijakan dan integrasi, yang harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah serta regulasi teknis yang berlaku.

Layanan digital perbankan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah, terutama dalam hal kemudahan bertransaksi menggunakan teknologi yang ditawarkan perbankan. Jika dibandingkan dengan layanan secara tatap muka, perbankan digital memberikan layanan lebih cepat, lebih mudah dan lebih nyaman. Selain manfaatnya, perbankan berbasis digital juga berpotensi meningkatkan berbagai risiko bagi bank. Misalnya, risiko operasional akibat kegagalan transaksi, risiko strategi yang muncul karena investasi besar tidak diimbangi dengan keberhasilan produk yang diluncurkan, risiko reputasi akibat pemberitaan negatif terkait kegagalan layanan digital, serta risiko hukum jika terjadi tuntutan dari pihak yang merasa dirugikan.

Kepuasan nasabah dapat diukur melalui kualitas layanan yang disediakan oleh perbankan. Dalam dunia perbankan, kualitas layanan ini dikenal sebagai *Banking Service Quality* (BSQ). Konsep ini, sebagaimana dikembangkan oleh (Hidayat, 2017) merupakan alat yang dirancang secara khusus untuk menilai kualitas layanan di sektor perbankan. *Banking Service Quality* (BSQ) menggabungkan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh (Salim, 2018) dengan elemen-elemen dari *Marketing Mix*. Metode BSQ mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan enam dimensi utama, yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan (Kholis, 2020).

Bahia dan Nantel mengembangkan metode BSQ pada tahun 2000 sebagai respons terhadap berbagai kritik dan kelemahan yang ditemukan dalam metode SERVQUAL serta pengukuran kualitas layanan lainnya (Suryanto, 2019). Untuk membangun kualitas layanan di sektor perbankan, digunakan kerangka bauran pemasaran yang diperkenalkan oleh Booms dan Bitner (1981), dikenal dengan 7P, yang mencakup *product and service*, *place*, *process*, *participant*, *physical surrounding*, *price*, dan *promotion*. Penilaian layanan berdasarkan pengalaman nasabah dapat dilakukan menggunakan atribut atau dimensi dari

SERVQUAL maupun BSQ. Namun, BSQ telah terbukti lebih valid dan unggul dibandingkan SERVQUAL (Kholis, 2020).

Menurut Haryanto & Rudy, (2020) keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada kepuasan pelanggannya. Usaha untuk meningkatkan daya saing dalam mencapai kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas layanan (Astuti, 2015). Hal ini sependapat dengan Allred & Addam yang mengatakan bahwa pelayanan berkualitas akan membuat nasabah merasa puas dan mendorong nasabah untuk kembali menggunakan perbankan tersebut untuk transaksi keuangannya. Layanan yang berkualitas juga dapat menjadi faktor pembeda antar Perusahaan (Allred & Addam dalam Zebua, 2013, p. 75). Pandangan mengenai kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan dalam hal ini adalah *Banking Service Quality* (BSQ) sejalan dengan hasil penelitian (Fabaitya et al., 2022) yang mengungkapkan bahwa BSQ mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan.

Dasar pemikiran masyarakat mulai beralih dari kebiasaan beraktifitas dan bertransaksi dengan cara lama adalah keinginan untuk sesuatu yang praktis dan rasa berat hati saat harus menghabiskan banyak waktu tapi membutuhkan biaya besar dalam melakukan suatu kegiatan. Pergeseran gaya hidup masyarakat ini kemudian menuntut perbankan untuk menyediakan fasilitas mudah dan dengan prosedur yang lebih sederhana.

Fasilitas dan kemudahan dalam bertransaksi, yang dulu dimiliki oleh bank-bank konvensional, kini juga dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, khususnya KCP Payakumbuh. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, digitalisasi produk perbankan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh diantaranya:

*“Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh kini bisa bertransaksi dengan mudah melalui aplikasi BSI Mobile. pada BSI Mobile tersedia berbagai fasilitas untuk transaksi yang mudah, misalnya transfer, QRIS, pembayaran, buka rekening, pembelian, info rekening, dan masih banyak lagi. Dengan fasilitas tersebut nasabah BSI bisa dengan mudah melakukan transaksi.”* (Wawancara Prapenelitian, Jadid Ardiansyah, 10 Oktober 2023)

Namun, dalam beberapa nasabah juga menyampaikan keluhan dengan adanya digital banking ini, diantaranya aplikasi sulit digunakan, transaksi *self service* membingungkan, ketakutan jika akun nasabah di *hack* dan adanya penipuan kode OPT oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, serta rata-rata nasabah lebih suka bertransaksi dengan petugas bank. Di samping keluhan tersebut, kemudahan bertransaksi secara digital memang sangat menguntungkan bagi nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan layanan yang disediakan. Hal tersebut juga akan memberikan dampak yang baik bagi pihak perbankan, terutama Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Namun di samping itu, pada Mei 2023 terjadi masalah terkait digitalisasi Bank Syariah Indonesia, di mana layanan Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan yang disebabkan oleh serangan *cyber Ransomware* sehingga data nasabah terkunci dengan teknologi enkripsi, sehingga pelaku kejahatan meminta tebusan kepada nasabah. Permasalahan ini sangat berimbas pada kepuasan nasabah dan persepsi para nasabah mengenai digitalisasi produk Bank Syariah Indonesia.

Temuan dari (Zikir & Riza, 2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur menggunakan BSQ memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang akhirnya menciptakan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung melalui kepuasan nasabah lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas (Nasution & Habra, 2022).

Studi lainnya oleh (Samsudin et al., 2023) dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia.” Aplikasi BSI Mobile dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi, selain memiliki fitur transaksi keuangan, aplikasi ini juga memiliki fitur syariah. Kemudahan ini meningkatkan jumlah transaksi melalui e - channel BSI karena nasabah dapat bertransaksi mandiri dari device pribadi sehingga mengurangi antrian nasabah di cabang dan ATM. Dalam penelitian ini disebutkan juga bahwa BSI Mobile adalah super application yang memberikan layanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dipaparkan tersebut, maka perlu ditinjau mengenai BSQ yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan. Sebab masalah tersebut terkait dengan seluruh nasabah di Indonesia dan kepuasannya dengan layanan digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia. Studi ini lebih memfokuskan pada bagaimana BSQ mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu strategi pelayanan perbankan yang khusus membahas tentang BSQ dan kepuasan nasabah. Dimana *BSQ* merupakan metode yang dimanfaatkan untuk mengukur mengenai kualitas pelayanan perbankan, khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Sedangkan secara praktis, hasil studi ini dapat dijadikan sebagai kebijakan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan BSQ dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperoleh data di lapangan (Slamet Riyanto, 2020). Dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah. Tempat Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dalam rentang waktu mulai dari bulan Oktober 2023 sampai Agustus 2024. Populasi dalam studi ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh yang melakukan pembukann rekening baru dan mengaktifkan layanan mobile banking pada Triwulan 3 tahun 2023 (Juli s.d September) dengan jumlah nasabah 154 orang dan sampel yang diambil sebanyak 112 responden. Pengujian terhadap instrumen penelitian mencakup uji validitas data yaitu penelitian ini memakai SPSS 26.0 sebagai uji validitas data sehingga menghasilkan data *output* yang dilihat dari satu pernyataan berdasarkan dengan tabel judul item total statistik, uji Reliabilitas Data.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer yang dihimpun dalam studi ini melalui kuesioner yang berkaitan dengan *BSQ* dan kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data pada studi ini adalah:

1. Survey Awal, yang dilaksanakan oleh peneliti adalah mengumpulkan data dalam bentuk wawancara awal dan informasi tambahan. Survey awal dilakukan pada Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Tujuannya agar dapat memperoleh fakta dan penjelasan serta data awal tentang permasalahan yang akan diteliti mengenai *BSQ* dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.
2. Kuesioner, dengan membagikan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dengan jumlah 112 orang. Data yang diperoleh dari pembagian kuesioner ini berupa data dalam bentuk angka sesuai standar penilaian *Skala Likert*.
3. Dokumentasi, tahapan selanjutnya adalah mengumpulkan dan menghimpun data dengan metode dokumentasi yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai fakta dan bukti terkait dengan permasalahan yang akan diteliti baik berupa dokumentasi tertulis dan dokumentasi berupa gambar dan bahan yang berasal dari elektronik.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian yang akan diteliti dibantu oleh program SPSS 26.0 *for windows* (Ghozali, 2016). Analisis data yang dipakai dalam riset ini adalah

1. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji Normalitas, uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikolinieritas.
2. Regresi Linear Berganda dimanfaatkan untuk mengetahui pengaruh *BSQ* terhadap kepuasan nasabah.
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
4. Uji Hipotesis yang terdiri dari uji Parsial (Uji-t)

Uji-t bertujuan untuk mengukur hipotesis tentang pengaruh dari setiap variabel bebas secara parsial (uji-t) terhadap variabel terikat. Pada pengujian ini menggunakan pengambilan keputusan berdasarkan kepada tabel *Coefficients*. Tingkatan kepercayaan yang sering dipakai dalam pengujian ini adalah sebesar 95% atau tarif signifikannya sebesar 0,05 atau 5%. Uji Simultan (Uji-F) digunakan untuk mengevaluasi apakah seluruh variabel independen dalam model regresi secara kolektif memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan seberapa besar kontribusi bersama dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **1. Uji Validitas Data**

Uji validitas adalah proses pengujian instrumen data untuk menilai sejauh mana setiap item mampu secara akurat mengukur hal yang ingin diukur. Validitas diuji dengan membandingkan nilai ( $r$ )-hitung, yang diperoleh dari analisis jawaban responden menggunakan program SPSS 26.0 for Windows, dengan ( $r$ )-tabel yang dihitung pada tingkat signifikansi 5% menggunakan formula derajat kebebasan ( $df = N-2$ ).

$$Df = N - 2 = 112 - 2 = 110$$

Nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 5% dari 110 adalah 0,185. Adapun hasil uji validitas dari variabel *Banking Service Quality* ( $X$ ) adalah sebagai berikut:



**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel *Banking Service Quality***

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	X.1	0,635	0,185	Valid
2	X.2	0,464	0,185	Valid
3	X.3	0,679	0,185	Valid
4	X.4	0,577	0,185	Valid
5	X.5	0,439	0,185	Valid
6	X.6	0,539	0,185	Valid
7	X.7	0,489	0,185	Valid
8	X.8	0,588	0,185	Valid
9	X.9	0,598	0,185	Valid
10	X.10	0,605	0,185	Valid
11	X.11	0,519	0,185	Valid
12	X.12	0,507	0,185	Valid
13	X.13	0,564	0,185	Valid
14	X.14	0,637	0,185	Valid
15	X.15	0,614	0,185	Valid
16	X.16	0,518	0,185	Valid
17	X.17	0,642	0,185	Valid
18	X.18	0,553	0,185	Valid

Kemudian hasil uji validitas dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	X.1	0,510	0,185	Valid
2	X.2	0,612	0,185	Valid
3	X.3	0,475	0,185	Valid
4	X.4	0,572	0,185	Valid
5	X.5	0,654	0,185	Valid
6	X.6	0,529	0,185	Valid
7	X.7	0,614	0,185	Valid
8	X.8	0,489	0,185	Valid
9	X.9	0,588	0,185	Valid
10	X.10	0,515	0,185	Valid

Berdasarkan kedua tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa variabel *Banking Service Quality* (X) dengan 18 item pernyataan dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dengan 10 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas Data

Pengujian ini dimanfaatkan guna mengetahui Tingkat konsistensi jawaban dalam kuesioner yang diisi oleh responden. Pengujian dalam studi ini memanfaatkan metode koefisien Cronbach Alpha untuk menilai konsistensi internalnya.



Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Banking Service Quality</i>	.874	18
<b>Kepuasan Nasabah</b>	.751	10

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *cronbach's alpha* untuk variabel *Banking Service Quality* (X) sebesar 0,874 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,751. Hasil dari kedua variabel tersebut >0,70 sehingga dinyatakan bahwa variabel *Banking Service Quality* (X) dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dalam studi ini menerapkan metode Kolmogorov-Smirnov. Data yang terdistribusi normal harus memiliki nilai Asymp Sig 2 Tailed yang melebihi 0.05. Berikut hasil pengujiannya.

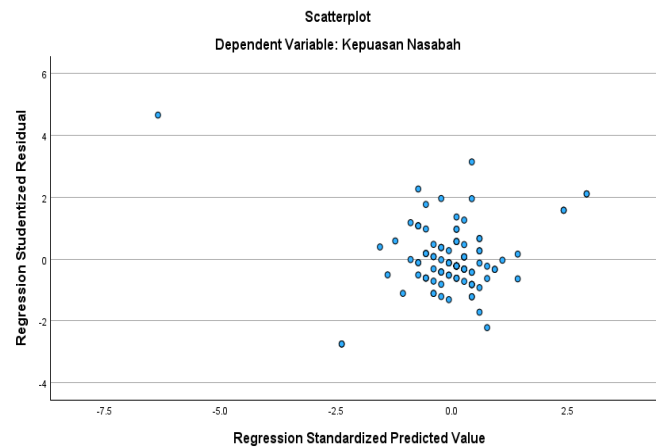
Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.52345727
Most Extreme Differences	Absolute	.129
	Positive	.129
	Negative	-.099
Test Statistic		.129
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,200
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Hasil pengujian menyajikan nilai Asymp. Sig. 2-tailed sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat perbedaan varian residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang ideal ditandai dengan kondisi homoskedastisitas, yaitu tidak adanya heteroskedastisitas. Untuk terbebas dari masalah heteroskedastisitas, titik-tik tersebar acak baik di atas maupun di bawah sumbu nol pada sumbu Y.



**Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Gambar diatas menampilkan titik-titik tersebar secara acak tanpa pola yang jelas, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model dalam studi ini terbebas dari heteroskedastisitas.

### c. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen. Syarat untuk terbebas dari masalah multikolinearitas adalah nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) harus dibawah 10 dan nilai tolerance melebihi 0,10.

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Model		
1(Constant)		
Keefektifan dan Jaminan	.532	1.879
Akses	.694	1.440
Harga	.689	1.452
Keterwujudan	.540	1.850
Portofolio Jasa	.515	1.941
Kehandalan	.634	1.578

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas memperlihatkan bahwa semua variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10. Dengan demikian, model yang diterapkan dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas.

## 4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1(Constant)	22.121	2.912	
Keefektifan dan Jaminan	.058	.243	.027
Akses	-.048	.220	-.022
Harga	.297	.200	.146
Keterwujudan	.704	.265	.295
Portofolio Jasa	.150	.251	.068
Kehandalan	.376	.206	.187

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel diatas menyajikan nilai hasil dari analisis sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 22,121 + 0,058X_1 - 0,048X_2 + 0,297X_3 + 0,704X_4 + 0,150X_5 + 0,376X_6 + e$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) bernilai 22,121, artinya bahwa jika variabel BSQ bernilai 0 (nol), maka kepuasan nasabah sebesar 22,121.
- 2) Koefisien  $b_1$  yang merupakan koefisien regresi dari Keefektifan dan Jaminan ( $X_1$ ) yakni sebesar 0,058 dengan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), apabila variabel Keefektifan dan Jaminan ( $X_1$ ) bertambah satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,058.
- 3) Koefisien  $b_2$  yang merupakan koefisien regresi dari Akses ( $X_2$ ) yakni sebesar -0,048 dengan pengaruh negatif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), apabila variabel Akses ( $X_2$ ) naik satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan berkurang -0,048.
- 4) Koefisien  $b_3$  yang merupakan koefisien regresi dari Harga ( $X_3$ ) yakni sebesar 0,297 dengan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), apabila variabel Harga ( $X_3$ ) bertambah satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) juga bertambah 0,297.
- 5) Koefisien  $b_4$  yang merupakan koefisien regresi dari Keterwujudan ( $X_4$ ) yakni sebesar 0,704 dengan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), apabila variabel Keterwujudan ( $X_4$ ) meningkat satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan bergerak naik 0,704.
- 6) Koefisien  $b_5$  yang merupakan koefisien regresi dari Portofolio Jasa ( $X_5$ ) yakni sebesar 0,150 dengan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), apabila variabel Portofolio Jasa ( $X_5$ ) naik satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan meningkat 0,150.
- 7) Koefisien  $b_6$  yang merupakan koefisien regresi dari Kehandalan ( $X_6$ ) yakni sebesar 0,376 dengan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), apabila variabel Kehandalan ( $X_6$ ) naik satu satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) juga akan meningkat 0,376.

##### 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah pengujian yang dimanfaatkan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen dalam bentuk persentase.

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.550 <sup>a</sup>	.302	.263	2.537

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Akses, Harga, Keterwujudan, Keefektifan dan Jaminan, Portofolio Jasa

Tabel di atas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,302 atau 30,2%. Ini berarti bahwa variabel independen, yaitu BSQ berpengaruh sebesar 30,2% terhadap Kepuasan Nasabah. Sementara itu, sisanya sebesar 69,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh parsial terhadap variabel dependen. Jika nilai thitung lebih besar dari ttabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji-t)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	22.121	2.912		7.597	<.001
Keefektifan dan Jaminan	.058	.243	.027	.239	.811
Akses	-.048	.220	-.022	-.220	.826
Harga	.297	.200	.146	1.483	.141
Keterwujudan	.704	.265	.295	2.659	.009
Portofolio Jasa	.150	.251	.068	.599	.551
Keandalan	.376	.206	.187	1.830	.070

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel hasil uji parsial (uji-t) di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Hasil uji-t untuk variabel Keefektifan dan Jaminan (X1) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,239 dan nilai  $t_{tabel}$  1,982, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,239 < 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu ( $0,811 > 0,05$ ). Maka H1 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa keefektifan dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.
- 2) Hasil uji-t untuk variabel Akses (X2) diperoleh nilai dari  $t_{hitung}$  sebesar -0,220 dan nilai  $t_{tabel}$  1,982, karena nilai dari  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu ( $-0,220 < 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu sebesar ( $0,826 > 0,05$ ). Maka H2 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.
- 3) Hasil uji-t untuk variabel Harga (X3) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,483 dan nilai  $t_{tabel}$  1,982, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,483 < 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu ( $0,141 > 0,05$ ). Maka H3 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.

- 4) Hasil uji-t untuk variabel Keterwujudan (X4) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,659 dan nilai  $t_{tabel}$  1,982, karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu ( $2,659 > 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu ( $0,009 < 0,05$ ). Maka  $H_4$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa keterwujudan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.
- 5) Hasil uji-t untuk variabel Portofolio Jasa (X5) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,599 dan nilai  $t_{tabel}$  1,982, karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu ( $0,599 < 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu ( $0,551 > 0,05$ ). Maka  $H_5$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa portofolio jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.
- 6) Hasil uji-t untuk variabel Keandalan (X6) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,830 dan nilai  $t_{tabel}$  1,982, karena nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu ( $1,830 < 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu ( $0,070 > 0,05$ ). Maka  $H_6$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.

**b. Uji Simultan (Uji F)**

Pengujian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah dimensi BSQ secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka model regresi dianggap signifikan secara statistik.

**Tabel 9. Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	293.004	6	48.834	7.586	,001 <sup>b</sup>
Residual	675.916	105	6.437		
Total	968.920	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keandalan, Akses, Harga, Keterwujudan, Keefektifan dan Jaminan, Portofolio Jasa

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa perolehan  $F_{hitung}$  sebesar 7,586 dengan taraf signifikansi yaitu 0,001. Selanjutnya  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ . Nilai  $F_{tabel}$  yang diperoleh adalah:

$$F_{tabel} = F(k;N-k) = F(6;112-6) = F(6;106) = 2,19$$

Dapat diketahui nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,586 > 2,19$ ) dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Banking Service Quality* (BSQ) yang terdiri dari Keefektifan dan Jaminan (X1), Akses (X2), Harga (X3), Keterwujudan (X4), Portofolio Jasa (X5) dan Keandalan (X6) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Sehingga  $H_7$  diterima.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Keefektifan dan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi keefektifan dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dengan nilai pengaruh sebesar 0,239. Temuan ini sejalan dengan hasil studi dari Fabaitya et al., (2022). Dimensi keefektifan dan jaminan ini menjadi kunci karena industri perbankan sangat bergantung pada kepercayaan nasabah (Fitriensi et al., 2019). Pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, keefektifan dan jaminan dalam digitalisasi produk perbankan terlihat dari reputasi bank, kemampuannya dalam menjaga kepercayaan nasabah, pelayanan yang cepat, serta keamanan transaksi.

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek keefektifan dalam pelayanan, seperti kemudahan proses transaksi, kecepatan layanan, dan kepastian jaminan keamanan dana nasabah, telah diterapkan, namun belum cukup memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kepuasan. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah bahwa nasabah telah menganggap pelayanan tersebut sebagai standar dasar yang wajib dipenuhi oleh bank, sehingga aspek ini tidak lagi menjadi pembeda yang dapat meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, kurangnya inovasi atau pengembangan dalam sistem keamanan dan efisiensi pelayanan dapat membuat nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan masih berada dalam level biasa saja.

Ketidakhadiran pengaruh signifikan ini juga bisa disebabkan oleh ekspektasi nasabah yang terus meningkat terhadap jaminan keamanan dan keefektifan layanan. Dalam era digitalisasi, nasabah tidak hanya menuntut prosedur yang cepat dan efektif, tetapi juga menginginkan sistem keamanan yang lebih canggih dan inovatif. Sebagai contoh, penerapan teknologi pengenalan wajah atau sidik jari untuk meningkatkan keamanan transaksi dapat menjadi salah satu langkah strategis yang dinilai lebih unggul. Selain itu, penilaian nasabah terhadap keefektifan dan jaminan seringkali tidak hanya berdasarkan hasil pelayanan, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan, termasuk keramahan staf dan fasilitas yang mendukung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dalam aspek-aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

### **Pengaruh Akses terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dengan pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah sebesar (-0,220). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fabaitya et al., 2022), namun bertentangan dengan temuan S. R. Hayati & Ramadhani, (2021)

Dimensi akses (*access*) pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dalam hal digitalisasi produk perbankan di lihat dari penyediaan fasilitas aplikasi digital yang memadai, proses transaksi yang mudah dan aplikasi digital yang mudah di akses nasabah., namun faktor ini tidak menjadi aspek utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Salah satu alasan yang mungkin adalah bahwa aksesibilitas sudah dianggap sebagai kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh semua institusi perbankan, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam meningkatkan kepuasan.

Selain itu, dengan berkembangnya layanan digital, kebutuhan untuk mengakses lokasi fisik bank atau ATM telah berkurang secara signifikan. Nasabah semakin bergantung pada aplikasi perbankan yang memungkinkan mereka melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Namun, jika layanan digital ini tidak didukung dengan kualitas yang optimal, seperti kemudahan navigasi atau stabilitas sistem, maka hal ini dapat mengurangi manfaat aksesibilitas itu sendiri. Dalam hal ini, fokus perbaikan perlu diarahkan pada peningkatan kualitas layanan digital yang lebih intuitif dan responsif, sehingga pengalaman nasabah dalam mengakses layanan perbankan menjadi lebih memuaskan.

### **Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dengan pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah sebesar 1,483. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramadani (2021), mengungkapkan bahwa semakin sebanding harga atau biaya yang dikenakan kepada nasabah, hal ini tidak akan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Temuan dalam studi ini dapat dijelaskan bahwa nasabah cenderung lebih menilai kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan layanan yang diterima daripada hanya fokus pada besaran biaya itu sendiri. Ketika nasabah merasa biaya administrasi, biaya transaksi, atau biaya lainnya sesuai dengan manfaat yang diperoleh, maka harga tidak lagi menjadi perhatian utama. Di Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dimensi harga terkait dengan digitalisasi produk perbankan terlihat dari biaya administrasi yang terjangkau, transparansi penjelasan biaya, dan biaya transaksi melalui aplikasi yang wajar bagi nasabah.

Selain itu, perbankan syariah memiliki nilai tambah berupa prinsip-prinsip keadilan dan transparansi dalam pengelolaan biaya, yang dapat mengurangi persepsi negatif terhadap harga. Hal ini membuat nasabah lebih toleran terhadap biaya-biaya yang dikenakan selama mereka merasa mendapatkan layanan yang baik dan sesuai dengan nilai syariah. Namun, jika terjadi ketidaksesuaian antara biaya dan layanan, seperti tidak jelasnya rincian biaya atau lambatnya pelayanan, maka dimensi harga dapat menjadi isu yang signifikan. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh perlu terus menjaga transparansi dan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memastikan bahwa persepsi nasabah terhadap harga tetap positif.

### **Pengaruh Keterwujudan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi keterwujudan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dengan pengaruh sebesar (2,659). Pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dimensi keterwujudan dalam konteks digitalisasi produk perbankan terlihat dari petunjuk penggunaan layanan digital, tampilan aplikasi digital dan menu-menu yang ada dalam aplikasi tersebut. Dalam konteks digitalisasi perbankan, kualitas elemen-elemen ini menjadi kunci dalam menunjang kepuasan nasabah, terutama bagi mereka yang sering menggunakan layanan digital. Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh telah berhasil memberikan kesan profesional melalui pelayanan yang berkualitas, sehingga nasabah merasa dihargai dan

nyaman. Dengan demikian, fokus pada peningkatan dimensi keterwujudan dapat menjadi strategi penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

### **Pengaruh Portofolio Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa portofolio jasa tidak mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, dengan pengaruh yang ditemukan sebesar (0,599). Temuan ini bertentangan dengan penelitian (S. R. Hayati & Ramadhani, 2021). yang menyatakan bahwa portofolio jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,582 (58,2%). Ramadhani menjelaskan bahwa semakin lengkap layanan yang disediakan oleh bank, semakin besar minat nasabah, yang mengindikasikan bahwa bank perlu berfokus pada pengembangan dan peningkatan kualitas layanan, seperti tabungan, giro, deposito, proses penarikan, serta layanan tambahan seperti pembayaran rekening listrik, PDAM, dan pembiayaan lainnya.

Dimensi portofolio jasa terdiri dari dua indikator utama, yaitu keberagaman layanan dan konsistensi jangkauan layanan yang ditawarkan, yang umumnya terdapat pada bank-bank lainnya. Semakin beragam dan lengkap layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah, semakin mudah bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah (Fitriensi et al., 2019). Dimensi portofolio jasa pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dalam hal digitalisasi produk perbankan di lihat dari layanan transfer antar bank melalui aplikasi digital, layanan pembayaran tagihan aplikasi digital dan tingkat konsistensi seluruh layanan pada aplikasi digital Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh.

### **Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini diperoleh sebesar (1,830). Hasil studi ini mendukung temuan dari (S. R. Hayati & Ramadhani, 2021). yang mengatakan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang diperoleh sebesar 0,387 (38,7%). S. R. Hayati & Ramadhani, (2021) menyatakan bahwa kehandalan dalam pelayanan perbankan bisa dilakukan oleh karyawan bank manapun sebab setiap perbankan memiliki pelatihan tersendiri untuk setiap karyawan terkait kehandalan.

Dimensi kehandalan pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dalam hal digitalisasi produk perbankan di lihat dari dijadikannya aplikasi digital Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh sebagai aplikasi utama bagi nasabah, aplikasi digital yang dapat diandalkan dan aplikasi digital yang berfungsi dengan baik saat digunakan.

Hasil penelitian ini dapat dikaitkan dengan kenyataan bahwa nasabah mungkin menganggap kehandalan sebagai faktor dasar atau standar minimum yang harus dipenuhi oleh bank. Oleh karena itu, meskipun aplikasi digital berfungsi dengan baik, nasabah tidak secara eksplisit merasa lebih puas hanya karena kehandalan tersebut. Kepuasan mereka cenderung dipengaruhi oleh faktor lain, seperti pengalaman pengguna yang lebih personal, kemudahan dalam layanan tambahan, atau dimensi emosional dalam interaksi dengan bank. Hal ini menekankan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh perlu



melengkapi kehandalan dengan faktor lain untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih holistik dan memuaskan.

### **Pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BSQ yang terdiri dari dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan, secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dengan nilai sebesar 7,586. Semakin baik setiap dimensi BSQ yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini tercermin dari pelayanan yang memadai oleh karyawan, seperti satpam, Customer Service, dan Teller yang responsif dan ramah, ruang pelayanan yang nyaman dan sejuk, waktu antrian yang sesuai standar, serta kemudahan dalam mengakses layanan digital yang disediakan. Temuan ini mendukung Penelitian Putri et al., (2019) yang menemukan bahwa BSQ secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan persentase 99,4%.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi-dimensi Banking Service Quality (BSQ) yang meliputi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan, hanya keterwujudan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh, sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh secara parsial. Namun, secara simultan, seluruh dimensi BSQ secara bersama-sama memengaruhi kepuasan nasabah sebesar 7,586. Secara teoritis, penelitian ini menambah pemahaman tentang peran BSQ dalam meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan perbankan syariah di Indonesia. Implikasi praktisnya, manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh dapat mengoptimalkan kualitas layanan dengan memperhatikan dimensi-dimensi BSQ yang berpengaruh, khususnya keterwujudan, guna memenuhi kebutuhan nasabah dalam mencapai layanan yang lebih efektif, handal, dan aksesibel, serta mewujudkan perbankan digital yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.
- Astuti, D. S. (2015). *Analisis Pengaruh Banking Service Quality Dimensions (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jatim Cabang Jember*.
- Fabaitya, A., Dewi, A. R. K., & Putra, O. E. (2022). Pengaruh Banking Service Quality terhadap Kepuasan Serta Implikasinya pada Customer Engagement. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 20(2), 680–693.
- Fitriensi, Y. N., Suryanto, D., & Adriansyah, A. (2019). Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Padang. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 6(2), 227–233.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program Ibm Spss 23*.
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Duta Media Publishing.
- Hayati, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT Lion Mentari Airlines di Bandara Kualanamu Internasional, Medan)*. Universitas Sumatera Utara.
- Hayati, S. R., & Ramadhani, M. H. (2021). Analisis Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Melalui Pendekatan Islamicity Performance Index. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 970–979.
- Hidayat, R. F. S. (2017). *Analisis Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Berdasarkan Dimensi Banking Service Quality (Studi Kasus Bank BJB Cabang Suci Bandung)*. Tesis Program Magister Management Universitas Widyatama Bandung.
- Kholis, N. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta*.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233.
- Maulana, M. I. S., Firdan, M., Sabilla, S. R., & Hakam, A. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi. *Iqtisadie: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, 2(1).
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.
- Nasution, H., & Habra, M. D. (2022). Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, 2(1), 42–46.
- Putri, Y., Solihat, A., Rahmayani, R., Iskandar, I., & Trijumansyah, A. (2019). Strategi Meningkatkan Minat Menabung di Bank Syariah Melalui Penerapan Religiusitas. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa*, 16(1), 77–88.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah

- (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088.
- Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, terhadap Kepuasan Nasabah Bank Era Covid-19. *Insight Management Journal*, 1(2), 32–42.
- Salim, A. (2018). Pengaruh Kerelasiaan, Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Citra terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Studi Pada Nasabah Bank Bum di Jakarta). *Disertasi. Program Doktor Ilmu Manajemen Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 1163–1170.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18.
- Slamet Riyanto, A. A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bca Finance Cabang Bukit Tinggi. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, 2(2), 236–247.
- Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 294–307.
- Zikir, C. L. N., & Riza, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank Bni Syariah Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking And Finance*, 1(2), 94–114.



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

---