

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK MITRA  
EMAS IB MASLAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB  
SYARIAH KCP BANJAR**

---

**Alwi Rachman<sup>1</sup>, Ikmal Mumtahaen<sup>2</sup>**

STIE Ar-Risalah Ciamis, Indonesia

Email: yadijanwari@uinsgd.ac.id

---

DOI: <https://doi.org/10.62824/vq6t6k78>

---

Received: April 2023

Accepted: Mei 2023

Published: Juni 2023

---

**Abstract**

This study aims to determine whether there is an effect of service quality, product quality of Mitra Emas Ib Maslahah on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Banjar, is there any influence of service quality and product quality of Mitra Emas Ib Maslahah on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Banjar. The type of data in this research is descriptive quantitative. With primary data sources. This research uses a census sampling technique which means all of the 57 customers become respondents. This study used data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. And using multiple linear regression analysis. Based on the results of multiple regression analysis, Service Quality will affect Customer Satisfaction by 0.021, so the effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Bank BJB Syariah KCP Banjar using Mitra Emas IB Maslahah product is only 2.1%. Based on the results of the t test, the quality of service obtained a t value of  $0.942 < 1.297$  (t table) and a significant value of  $0.350 > 0.10$ . So service quality does not significantly influence customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Banjar. Then based on the results of multiple regression analysis, Mitra Emas IB Maslahah product quality will affect customer satisfaction by 0.950, which can be interpreted as Mitra Emas IB Maslahah product quality has an effect of 95% on customer satisfaction using Mitra Emas IB Maslahah products at Bank BJB Syariah KCP Banjar. Based on the t test of product quality Mitra Emas Ib Maslahah partially showed t count of  $18.123 > 1.297$  (t table) and a significant value of  $0.000 < 0.10$ . So it can be concluded that there is a positive influence on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Banjar significantly. Based on the results of the constant regression analysis of 0.690, if everything in the independent variables Quality of Service (X1) and Product Quality of Mitra Emas Ib Maslahah (X2) are considered constant, then it affects customer satisfaction by 69%. Simultaneously, the service quality and product quality of Mitra Emas Ib Maslahah obtained an f count of  $168.666 > 3.17$  (f table) and a significant  $0.000 < 0.10$ . So it can be concluded that the influence of service quality and product quality of Mitra Emas Ib Maslahah has a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Banjar.

**Keywords :** *Service Quality, Mitra Emas Ib Maslahah Product Quality, Customer Satisfaction*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk Mitra Emas Ib Maslahah terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Banjar, adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Mitra Emas Ib Maslahah terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Banjar. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Dengan sumber data primer. Penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus yang berarti semua dari 57 nasabah menjadi responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0,021 maka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar yang menggunakan produk Mitra Emas IB Maslahah hanya 2,1%. Berdasarkan hasil uji t, kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar  $0,942 < 1,297$  (t tabel) dan nilai signifikan sebesar  $0,350 > 0,10$ . Maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Banjar. Lalu Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, Kualitas Produk Mitra Emas IB Maslahah akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0.950 yang dapat diartikan kualitas produk Mitra Emas IB Maslahah berpengaruh sebesar 95% terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan produk Mitra Emas IB Maslahah di Bank BJB Syariah KCP Banjar. Berdasarkan uji t kualitas produk Mitra Emas Ib Maslahah secara parsial menunjukkan t hitung sebesar  $18,123 > 1,297$  (t tabel) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Banjar dengan signifikan. Berdasarkan hasil analisis regresi Konstanta sebesar 0,690, jika segala sesuatu pada variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Maslahah (X2) dianggap konstan, maka mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 69%. Secara simultan, Kualitas pelayanan dan Kualitas produk Mitra Emas Ib Maslahah memperoleh nilai f hitung sebesar  $168,666 > 3,17$  (f tabel) dan signifikan  $0,000 < 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Mitra Emas Ib Maslahah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Banjar dengan signifikan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Mitra Emas Ib Maslahah, Kepuasan Nasabah*

### PENDAHULUAN

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Penerapan prinsip syariah merupakan perbedaan utama dari bank tradisional. Prinsip-prinsip syariah tersebut pada dasarnya mengacu pada hukum Islam yang utamanya mengikuti Al-Qur'an dan Hadits. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara menyeluruh dan universal serta dalam hubungannya dengan tuhan (HabluminAllah) dan manusia (Habluminanas). (OJK, Juni 2023).

Kehadiran bank syariah untuk menjadi solusi dan pemecahan masalah bagi masyarakat Indonesia terkhusus bagi masyarakat yang beragama islam agar terhindar dari riba dan gharar. Sehingga masyarakat tidak terlalu terbebani oleh bunga yang sudah jelas itu bagian dari riba kekhawatiran akan spekulasi dari ketidak jelasan dalam hal perputaran ekonomi. Tentunya bank syariah hadir ditengah kebimbangan masyarakat yang sedang memulihkan perekonomian pasca pandemi covid-19 untuk mencari pembiayaan dan pinjaman untuk modal usahanya tanpa adanya bunga karena pada saat ini sedang marak aplikasi pinjaman online yang relative lebih mudah untuk pencairan namun dengan bunga yang relatif tinggi juga. Sehingga banyak masyarakat yang terjerat oleh aplikasi pinjaman online yang makin hari makin besar bunganya.

Kualitas pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Banjar mengalami persaingan yang cukup ketat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Dikatakan cukup ketat dikarenakan wilayah kota Banjar yang kecil terdapat beberapa lembaga keuangan bank yang lain seperti bank BRI, Mandiri, BTPN, BNI, Bank Mega, BCA. Selain itu ada dari Lembaga keuangan bank syariah yaitu BSI.

Dengan perkembangan zaman, Lembaga keuangan bank syariah berinovasi dalam hal pengembangan produknya. Dalam penelitian ini salah satunya adalah produk gadai emas syariah sebagai salah satu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bank syariah yang mempunyai produk gadai emas syariah yaitu Bank BJB Syariah dengan nama produknya Mitra Emas Ib Masalahah

Gadai emas syariah adalah pengalihan kepemilikan secara fisik yang terkait dengan harta atau aset penguasa (emas) dari nasabah (rahn) kepada bank (murtahin) untuk dikelola sesuai dengan prinsip ar-rahn. Jaminan emas syariah menawarkan kenyamanan bagi nasabah yang kesulitan melunasi pinjamannya dengan menawarkan masa tenggang 15 hari setelah pinjaman jatuh tempo. Sehingga tidak ada pihak yang dirugikan, tidak ada syarat yang dapat ditetapkan atas gadai tersebut, misalnya pada saat akad gadai diumumkan, jika Rahin tidak dapat membayar utangnya sebelum batas waktu maka Marhun Murtahin akan menjadi pemiliknya sebagai pembayaran utang.

Menurut Andri Novianto selaku supervisor di Bank BJB Syariah pada saat sesi wawancara, produk mitra ema sib masalahah ini mempunyai keunggulan yang menarik yaitu promo margin ujroh yang lebih murah, takaran limit pembiayaan tinggi mulai dari 1.000.000 hingga 150.000.000. Adapun untuk mengatasi resiko wan prestasi, Bank BJB Syariah akan memberikan waktu masa selama 15 hari jika selama 15 hari nasabah belum bisa membayarnya, emas yang digadaikan akan dijual hasil jual emas tersebut nantinya akan didistribusikan kepada nilai utang nasabah dan jika ada sisanya maka akan menjadi milik

nasabah. Dalam hal persaingan antar bank syariah priihal produk gadai emas, menurut Andri Novianto Bank BJB Syariah melakukan penggencaran dalam hal sosialisasi secara langsung kepada pelaku UMKM, pedagang pedagang pasar dan juga sosialisasi secara online.

Dari apa yang dituturkan oleh Andri Novianto, penulis dapat menyimpulkan Bank BJB Syariah sedang mengupayakan untuk memberikan produk jasanya terhadap nasabah dan masyarakat untuk memuaskan kepuasan nasabah. Dikarenakan jika nasabah mendapatkan kepuasan terhadap suatu produk, maka nasabah akan melakukan menggunakan produk itu dengan berulang bahkan sampai mengajak yang lain juga.

Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah penilaian positif yang timbul akibat keputusan pembelian khusus dan pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi produk atau layanan. Sementara itu, Tjiptono (2014) mempertimbangkan kepuasan konsumen sebagai perasaan yang muncul sebagai hasil penilaian terhadap pengalaman menggunakan produk atau layanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Objek penelitian**

Objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk gadai (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank BJB Syariah KCP Banjar yang berlokasi di Jl. Kantor Pos No.38, Hegarsari, Kecamatan Pataruman, Kota Banjar.

### **Metode Penelitian**

Metode adalah cara untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian, metode penelitian diartikan sebagai cara yang digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan penelitian tertentu. Sebagaimana diungkapkan oleh Nazir (2014), metode ilmiah dapat dikatakan sebagai pencarian kebenaran yang dipandu oleh pertimbangan-pertimbangan yang logis. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan tertentu (Darmadi, 2014). Sedangkan menurut Arikunto (2019), metode penelitian merupakan metode utama bagi peneliti untuk mencapai tujuan dan menemukan jawaban atas permasalahan yang disajikan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mempelajari sampel populasi tertentu, analisis data yang digunakannya adalah statistik dan menguji hipotesis .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik nontes yaitu dengan cara mengumpulkan data dari peneliti melalui kuesioner dan dokumentasi.

### **Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Menurut Danang Sunyoto (2013), Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya.

### **Populasi Sasaran**

Masyarakat yang menjadi nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam studi empiris ini, data dikumpulkan melalui kuesioner online dan offline yang dibagikan kepada 57 nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar.

### **Penentuan Sample**

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang mewakili seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Dalam penelitian ini populasi jenuh dan sampel yang diambil adalah seluruh nasabah Bank BJB Syariah yang menggunakan produk Mitra Emas Ib Masalah yang berjumlah 57 orang. Menurut Sugiyono (2019), sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dimana seluruh populasi penelitian ini dijadikan sampel.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

#### **Studi lapangan**

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data secara langsung dari objek penelitian dengan cara sebagai berikut:

#### **Kuesioner**

Merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono dan Fitri Haryanti (2020), kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan dari responden untuk memperoleh jawaban.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Sebelum kuesioner disebar kepada responden, terlebih dahulu instrumen tersebut dilakukan pengujian sehingga instrumen dapat valid dan reliabel. Untuk mengukur instrumen tersebut dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

hasil uji validitas diperoleh hasil  $r$  hitung  $> 0,2162$ . Maka dapat dikatakan

bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalah dan Kepuasan Nasabah dinyatakan valid. Sedangkan reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,2162. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel atau terpercaya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa signifikansi 0,070. Dengan taraf sigibifikansi 0,05, maka  $0,070 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

#### Hasil Uji Linearitas

Hasil pengujian yang diperoleh menghasilkan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah signifikan deviasi linear 0,432, Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah terhadap Kepuasan Nasabah signifikansi linear 0,051. Dari hasil pengujian linearitas bahwa signifikansi deviasi linearitas 0,432 dan 0,051 lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan linier.

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastistas dapat dilihat signifikansi Kualitas pelayanan sebesar  $0,887 > 0,05$  dan variabel kualitas produk Mitra Emas Ib Masalah  $0,286 > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas.

#### Hasil Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas mempunyai tolerance  $< 0,10$  dan VIF  $> 10,00$ , maka terjadi multikolonieritas. Jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10,00$ , maka tidak adanya mulikolonieritas

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas**

| Collinearity Statistics |       |
|-------------------------|-------|
| Tolerance               | VIF   |
| .988                    | 1.013 |
| .988                    | 1.013 |

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalah mempunyai nilai tolerance 0,988 dan VIF 1,013. Maka  $0,988 > 0,10$  dan  $1,013 > 10,00$  dapat disimpulkan bahwa atidak adanya multikolonieritas.

#### Hasil Uji Autokorelasi



Untuk menguji ada tidan tidaknya gejala autokorelasi, maka dapat dideteksi dengan uji Durbin-Watson (DW test). Adapun hasil dari uji autokorelasi terdapat pada tabel dibawah.

**Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                        |               |  |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|------------------------|---------------|--|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of Estimate | Durbin-Watson |  |
| 1                                | .928 <sup>a</sup> | 0.862    | 0.857             | 0.582                  | 1.375         |  |

Dari tabel diatas diketahui hasil uji autokorelasi memiliki niai DW 1,375 lebih kecil dari batas bawah (dl) 1,5004. Maka dapat disimpulkan adanya autokorelasi antar nilai residual.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefesien diterminasi dengan simbol  $r^2$  merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik Koefisien determinasi atau  $r^2$  merupakan rasio variabilitas nilai nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Secara umum  $R^2$  digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi program IBM SPSS Statistics 27, dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                        |               |  |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|------------------------|---------------|--|
| Mode                             | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of Estimate | Durbin-Watson |  |
| 1                                | .928 <sup>a</sup> | .862     | .857              | .582                   | 1.375         |  |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalahah

b. Dependent Variable: RES2

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023*

Dari tabel diatas diketahui hasil uji autokorelasi memiliki niai DW 1,375 lebih kecil dari batas bawah (dl) 1,5004. Maka dapat disimpulkan adanya autokorelasi antar nilai residual.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah uji asumsi klasik, maka diketahui bahwa kedua variabel indenden tersebut memenuhi uji asumsi klasik, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas

produk Mitra Emas Ib Masalah terhadap kepuasan nasabah. Setelah itu lanjut pengujian uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen tersebut secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Berikut tabel hasil ujinya.

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)                            | .690                        | 1.742      |                           | .396   | .694 |
|                           | Kualitas Pelayanan                    | .020                        | .021       | .048                      | .942   | .350 |
|                           | Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah | .950                        | .052       | .922                      | 18.123 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2022*

Berdasarkan hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam tabel diatas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi linear bergandasebagai berikut:

$$Y=b+X1+X2$$

$$Y=1,398+0,132+0,821$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Konstanta sebesar 0,690, jika segala sesuatu pada variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalah (X2) dianggap konstan, maka mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,690.

2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.020, jika koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Kualitas Pelayanan (X1) akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0.020.

3) Koefisien regresi variabel Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalah (X2) sebesar 0.950, jika koefisien regresi variabel Kualitas Produk Mitra Emas Ib



Maslahah (X2) terjadi penambahan 1 poin, maka Kualitas Produk Mitra Emas Ib Maslahah (X2) akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0.950.

## Uji Hipotesis

### Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Jika nilai signifikan t lebih besar dari 0,1 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan jika nilai signifikan t lebih kecil dari 0,1 maka akan terdapat pengaruh. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi program IBM SPSS Statistics 27, dapat dilihat pada tabel dibawah

**Tabel 4. Hasil Uji t**

| Variabel                               | T hitung | T tabel | Sig   | Keterangan  |
|--|----------|---------|-------|-------------|
| Kualitas Pelayanan                     | 0,829    | 1,297   | 0,411 | H0 Diterima |
| Kualitas Produk Mitra Emas Ib Maslahah | 4,829    | 1,297   | 0,0   | H1 Diterima |

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan 0,829 dengan nilai signifikan 0,411 dan nilai t hitung variabel Kualitas Produk Mitra Emas Ib Maslahah 4,829 dengan nilai signifikan 0.

Berikut uraian hasil uji t:

#### a) Kualitas Pelayanan

Diketahui t hitung dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,867, sedangkan  $df = n-2$  dimana taraf  $df = 57-2 = 55$  sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,297. Oleh karena itu  $0,867 < 1,297$  dan nilai signifikan sebesar  $0,411 > 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak.

b) Diketahui t hitung dari variabel Kualitas Produk Mitra Emas Ib Maslahah adalah 4,829, sedangkan  $df = n-2$  dimana taraf  $df = 57-2 = 55$  sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,297. Oleh karena itu  $4,829 > 1,297$  dan nilai signifikan sebesar  $0,0 < 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak.

### Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk Mitra Emas Ib Maslahah (X2) terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan

program IBM SPSS Statistics 27, maka hasil perhitungan uji f dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji F**

| ANOVA Table                            |                  |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.  |
|--|------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|-------|
| Kualitas Pelayanan*                    | Between Groups   | (Combined)               | 31.055         | 7  | 4.436       | 0.924   | 0.496 |
|  | Kepuasan Nasabah | Linearity                | 2.073          | 1  | 2.073       | 0.432   | 0.514 |
|  |                  | Deviation from Linearity | 28.982         | 6  | 4.830       | 1.006   | 0.432 |
| Within Groups                          |                  |                          | 235.260        | 49 | 4.801       |         |       |
| Total                                  |                  |                          | 266.316        | 56 |             |         |       |
| Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah* | Between Groups   | (Combined)               | 111.184        | 7  | 15.883      | 56.837  | 0.000 |
|  | Kepuasan Nasabah | Linearity                | 107.362        | 1  | 107.362     | 384.181 | 0.000 |
|  |                  | Deviation from Linearity | 3.822          | 6  | 0.637       | 2.279   | 0.051 |
| Within Groups                          |                  |                          | 13.693         | 49 | 0.279       |         |       |
| Total                                  |                  |                          | 124.877        | 56 |             |         |       |

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.17, hasil output uji f (simultan) diperoleh nilai f hitung sebesar 168,666 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga  $168,666 > 3,17$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak.

## PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Mitra Emas Ib Masalah terhadap kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan, kualitas produk Mitra Emas Ib Masalah terhadap kepuasan nasabah. Dengan mengambil populasi seluruh nasabah Bank BJB Syariah yang menggunakan produk Mitra Emas Ib Masalah sebanyak 57 nasabah diantaranya 30 laki-laki dan 27 perempuan dengan pendidikan terakhir SMP/ sederajat 7 orang, SMA/ sederajat 20 orang, D1 5 dan S1 25 orang. Dari 57

nasabah itu mereka berprofesi sebagai PNS 15 orang, pegawai swasta 20 orang, ibu rumah tangga 2 orang, wiraswasta 18 orang dan lainnya 2 orang dengan penghasilan perbulannya dibawah 1jt 4 orang, 1jt - 2jt 20 orang, 2jt - 3jt 25 orang, 3jt - 5jt 8 orang. Metode yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini telah di uji validitas setiap pernyataan menghasilkan  $r$  hitung  $> 0,2612$  dan dinyatakan valid. Pada uji reliabilitas, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai alpha cronbachs sebesar 0,6823 yang berarti lebih besar dari  $r$  tabel (0,2612), variabel kualitas produk Mitra Emas Ib Masalah memperoleh alpha cronbachs sebesar 0,555 yang berarti lebih besar dari  $r$  hitung (0,2612), variabel kepuasan nasabah memperoleh nilai cronbach sebesar 0,596 yang berarti lebih besar dari  $r$  tabel (0,2612) dapat disimpulkan bahwa pada uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel. Pada hasil uji normalitas, dinyatakan berdistribusi normal. Pada uji linearitas Kualitas Pelayanan memperoleh nilai signifikansi deviasi linear 0,432 lebih besar dari 0,5 maka dinyatakan linier, Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah memperoleh nilai signifikansi deviasi linear 0,051 yang lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan linear. Pada uji heteroskedastisitas, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikan 0,887 yang dimana taraf signifikan sebesar 0,05 yang berarti  $0,887 > 0,05$  maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, variabel kualitas produk mitra emas ib memperoleh nilai signifikan 0,286 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada uji multikolinearitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalah mempunyai nilai tolerance 0,988 dan VIF 1,013. Maka  $0,988 > 0,10$  dan  $1,013 > 1,00$  dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinearitas. Pada uji autokorelasi, hasil uji autokorelasi memiliki nilai DW 1,375 lebih kecil dari batas bawah (dl) 1,5004. Maka dapat disimpulkan adanya autokorelasi antar nilai residual.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0,021 maka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar yang menggunakan produk Mitra Emas IB Masalah hanya 2,1%. Berdasarkan hasil uji  $t$ , diketahui  $t$  hitung dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,942, sedangkan  $df = n-2$  dimana taraf  $df = 57-2 = 55$  sehingga diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,297. Oleh karena itu  $0,942 < 1,297$  dan nilai signifikan sebesar  $0,350 > 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Mitra Emas Ib Masalah.

Dari hasil analisis regresi berganda dan hasil uji  $t$ , maka dapat disimpulkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh kearah positif namun tidak signifikan. Itu dapat dilihat dari angka hasil analisis regresi berganda bahwa pengaruh kualitas pelayanan hanya 2,1% dan dari hasil uji  $t$  yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menghasilkan  $t$  hitung dibawah  $t$  tabel maka pengaruhnya ada namun tidak terlalu berdampak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuda Herawati, Tetra Hidayati, Maryam Nadir (2022) yang berjudul “Pengaruh Informasi Gadaai Emas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda” menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan dikarenakan lebih banyaknya kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel yang lain.. Dan penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Rioni Mabbengi (2019) yang berjudul “Analisis Pengaruh Promosi, Pelayanan Dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan” menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut Suwarti (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Harga, Promosi, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas” menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap Keputusan Nasabah adalah sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,849 > 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $X_4$  diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_4$  terhadap  $Y$ .

Hasil uji  $t$  menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan nasabah pengguna produk Mitra Emas Ib Masalah tidak terlalu memperhatikan kualitas layanan Bank BJB Syariah. Nasabah biasanya lebih membutuhkan produk Mitra Emas Ib Masalah untuk memenuhi kebutuhan atau modal usahanya ketimbang memperhatikan pelayanan yang diberikan.

### **Pengaruh Kualitas Produk Mitra Emas IB Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0.950 yang dapat diartikan kualitas produk Mitra Emas IB Masalah berpengaruh sebesar 95% terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan produk Mitra Emas IB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Banjar. Berdasarkan hasil uji  $t$ , diketahui  $t$  hitung dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 18,123, sedangkan  $df = n-2$  dimana taraf  $df = 57-2 = 55$  sehingga diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,297. Oleh karena itu  $18,123 > 1,297$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah berpengaruh positif dengan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Mitra Emas Ib Masalah. Dari hasil analisis regresi berganda dan hasil uji  $t$ , maka dapat disimpulkan pengaruh kualitas produk Mitra Emas Ib Masalah terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Fitri Novianti Pramudya (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah” menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut Marinda S (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Gadai Emas (Ar-Rahn) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan” kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Menurut Mufida dan Firkiyah Nur (2022) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan” menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, kualitas produk Mitra Emas Ib Masalahah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan meningkatnya kualitas produk Mitra Emas Ib Masalahah, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Dan setelah itu, nasabah akan percaya akan kualitas produk Mitra Emas Ib Masalahah dalam urusan gadai emas dibandingkan dengan gadai emas di lembaga keuangan yang lainnya. Hal ini akan mengakibatkan suatu brand image terhadap Mitra Emas Ib Masalahah bahwa gadai emas yang sangat baik yaitu Mitra Emas Ib Masalahah. Kemudian, nasabah Mitra Emas Ib Masalahah akan melakukan gadai emas kembali ketika nasabah itu membutuhkan pembiayaan tanpa mempertimbangkan gadai emas di lembaga keuangan yang lain. Itu disebabkan kualitas produk mitra emas ib yang diterima nasabah sangatlah memuaskan dan jika nasabah menemukan orang yang hendak akan gadai emas maka nasabah itu akan merekomendasikan Mitra Emas Ib Masalahah.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalahah Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, konstanta sebesar 0,690, jika segala sesuatu pada variabel independen Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalahah dianggap konstan, maka mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 69%. Berdasarkan hasil perhitungan secara Simultan atau Uji F yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalahah berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang di tunjukkan dengan besarnya nilai uji F sebesar 168,666 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,17. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang berarti variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas Ib Masalahah) secara bersama-sama mempengaruhi secara positif simultan variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Fitri Novianti Pramudya (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah” menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Kualitas pelayanan dan kualitas produk Mitra Emas IB Masalahah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BJB Syariah. Meskipun kualitas pelayanan tidak terlalu berpengaruh, akan tetapi masih menjadi pertimbangan dalam kepuasan nasabah bank BJB Syariah. Ketika kualitas produk Mitra Emas IB Masalahah baik, maka kualitas pelayanan pun harus ditingkatkan. Sebagai contohnya ketika nasabah mengetahui bahwa produk gadai emas syariah ada di dua atau lebih dengan kualitas yang sama, maka kualitas pelayanan yang menjadi nilai tambah yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri



## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0,021 maka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar yang menggunakan produk Mitra Emas IB Masalah hanya 2,1%. Berdasarkan hasil uji t, nilai kualitas pelayanan memperoleh (t hitung)  $0,942 < 1,297$  (t tabel) dan nilai signifikan sebesar  $0,350 > 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima. Maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Mitra Emas IB Masalah.

Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah hanya berpengaruh 2,1% dan juga tidak terlalu signifikan namun pengaruh itu menuju kearah positif.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 0.950 yang dapat diartikan kualitas produk Mitra Emas IB Masalah berpengaruh sebesar 95% terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan produk Mitra Emas IB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Banjar.

Berdasarkan hasil uji t, nilai kualitas produk Mitra Emas IB Masalah memperoleh (t hitung)  $18,123 > 1,297$  (t tabel) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima. Maka kualitas produk Mitra Emas IB Masalah berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BJB Syariah KCP Banjar.

Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas produk Mitra Emas IB Masalah terhadap kepuasan nasabah sebesar 95% menuju kearah positif dengan signifikan.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, konstanta sebesar 0,690, jika segala sesuatu pada variabel independen Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Mitra Emas IB Masalah dianggap konstan, maka mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 69%.

Berdasarkan hasil uji f, nilai kualitas pelayanan dan kualitas produk Mitra Emas IB Masalah memperoleh f hitung  $167,954 > 3,17$  (f tabel) dan signifikan  $0,000 < 0,10$ . Maka kualitas pelayanan dan kualitas produk mitra emas ib masalah berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BJB Syariah KCP Banjar.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk Mitra Emas IB Masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Banjar sebesar 69% kearah positif secara simultan

## REFERENSI

- Arikunto, S.2019. *Prosedur Penelitian*.Jakarta:Rineka cipta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. 2016. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. Bank BJB Syariah ([www.bjbsyariah.co.id](http://www.bjbsyariah.co.id)) diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- Fitri dan Haryanti. 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, ualitatif,*



- Mixed Method, dan Reseach and Development. Malang : Madani Media.
- Fitri Novianti Pramudya.2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah. Diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- OJK (https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx) diakses pada Juni 2023.
- Moh. Nazir.2014.Metode Penelitian.Bogor:Ghalia Indonesia
- Rioni Mahbengi.2019. Analisis Pengaruh Promosi, Pelayanan Dan Kualitas Produk Rahn (Gadai) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ar. Hakim Medan. Diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Yuda Herawati 'dkk'.2022. Pengaruh Informasi Gadai Emas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bankaltimtara Syariah Cabang Syariah Samarinda. Diakses pada tanggal 10 Juni 2023
- Danang, Sunyoto. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.