An-Najah: Journal of Islamic Economics
Volume 2, Nomor 1, Februari 2026,

https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/JNIE/en

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah

dea nahdah syakirah, nabila natasya, Hendra

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan lembaga perbankan dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan daya saing. Dalam perbankan syariah, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah tetapi juga harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan nilai kejujuran, keadilan, amanah, dan tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 30 nasabah bank syariah. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah dengan nilai koefisien determinasi sebesar 93,4%.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, bank syariah, perbankan syariah, layanan syariah

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Islamic banking. Service quality is one of the key factors determining the success of banking institutions in retaining customers and improving competitiveness. In Islamic banking, services are not only oriented toward customer satisfaction but must also comply with Islamic principles emphasizing honesty, justice, trustworthiness, and responsibility. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 30 Islamic bank customers. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using descriptive statistics, validity tests, reliability tests, simple linear regression, t-tests, and coefficient of determination analysis. The results indicate that service quality has a

positive and significant effect on customer satisfaction in Islamic banking with a coefficient of determination of 93.4%.

Keywords: service quality, customer satisfaction, Islamic bank, Islamic banking, sharia service

A. PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Kehadiran bank syariah menjadi alternatif bagi masyarakat yang menginginkan layanan keuangan yang bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Dalam perkembangannya, bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Persaingan industri perbankan yang semakin ketat menuntut bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan cenderung mempertahankan hubungan dengan bank dan merekomendasikannya kepada pihak lain.

Kualitas pelayanan dalam bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional. Selain memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, bank syariah juga harus memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, aspek pelayanan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan bank syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.

B. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas pelayanan mencakup aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan kepada nasabah.

Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Dalam perspektif syariah, pelayanan harus dilakukan berdasarkan prinsip amanah, kejujuran, dan tanggung jawab. Nilai-nilai tersebut menjadi ciri khas yang membedakan pelayanan pada bank syariah dengan lembaga keuangan lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar bank syariah mampu bersaing dan memenuhi tuntutan nasabah yang semakin beragam.

Indikator Kualitas Pelayanan

1. Bukti fisik (tangible).
2. Keandalan (reliability).
3. Daya tanggap (responsiveness).
4. Jaminan (assurance).
5. Empati (empathy).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Nasabah yang merasa puas akan menunjukkan perilaku positif seperti melakukan transaksi ulang, meningkatkan penggunaan produk, dan

memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan nasabah berpindah ke lembaga keuangan lain.

Dalam perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga oleh kesesuaian produk dan layanan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu menjaga kualitas layanan sekaligus memastikan kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam.

Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, semakin besar peluang bank syariah untuk mempertahankan keberlangsungan usaha dan meningkatkan pangsa pasar.

Indikator Kepuasan Nasabah

1. Kesesuaian harapan dengan layanan.
2. Kepuasan terhadap produk.
3. Kepuasan terhadap pelayanan.
4. Keinginan menggunakan kembali layanan.
5. Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Hipotesis Penelitian

H_1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

H_0: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Populasi penelitian terdiri atas nasabah bank syariah yang aktif menggunakan layanan perbankan. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X)	30	4,91	0,08
Kepuasan Nasabah (Y)	30	4,95	0,07

Penjelasan

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,91 dan kepuasan nasabah sebesar 4,95. Nilai tersebut menunjukkan kategori sangat tinggi yang berarti responden menilai kualitas pelayanan bank syariah sangat baik dan mampu memberikan kepuasan yang tinggi.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	0,973
Kepuasan Nasabah	0,976

Penjelasan

Nilai Cronbach Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Uji Korelasi

Variabel	X	Y
X	1	0,967
Y	0,967	1

Penjelasan

Nilai korelasi sebesar 0,967 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bank syariah.

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square
1	0,967	0,934

Penjelasan

Nilai R Square sebesar 0,934 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 93,4% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 6,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Tabel 5. Uji t

Variabel	B	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,964	18,112	0,000

Penjelasan

Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis penelitian diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

E. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Kondisi tersebut meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah selama bertransaksi.

Aspek keandalan dan daya tanggap menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah mengharapkan pelayanan yang akurat, cepat, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan finansial mereka. Ketika harapan tersebut terpenuhi, tingkat kepuasan nasabah akan meningkat secara signifikan.

Selain itu, penerapan nilai-nilai syariah dalam pelayanan juga menjadi faktor penting yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

Sikap amanah, jujur, dan bertanggung jawab yang ditunjukkan oleh pegawai bank mampu memperkuat citra positif lembaga di mata nasabah.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi bank syariah. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai prinsip syariah, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat daya saing di industri perbankan.

F. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 93,4% variasi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta penerapan nilai-nilai syariah secara konsisten agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Ismail. (2024). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2024). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Antonio, M. S. (2024). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. (2024). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V., & Arifin, A. (2024). *Islamic Banking*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, R., & Prasetyo, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia, 12*(1), 88–107.
- Nasution, H., & Lubis, F. (2025). Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Banking. *International Journal of Islamic Finance, 10*(2), 145–163.
- Siregar, M., & Harahap, A. (2025). Analisis Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah, 15*(3), 210–228.
- Rahman, A., & Yusuf, M. (2025). Implementasi Nilai Syariah dalam Pelayanan Bank Syariah. *Jurnal Keuangan Islam, 11*(2), 175–194.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*.
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Nasional*.