



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH CABANG DEPOK



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH CABANG DEPOK



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Bintang Rabbani / 2104411092

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bintang Rabbani

NIM : 2104411092

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Depok, 08 Juli 2025



Bintang Rabbani

NIM.2104411092



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bintang Rabbani
NIM : 2104411092
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si ()
Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 18/07/2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bintang Rabbani
NIM : 2104411092
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
NIP. 196206081991032001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui oleh

KPS Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP.199201122018032001



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam, Nabi besar, Nabi Muhammad SAW, yang selalu menjadi suri tauladan bagi seluruh umatnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan yang mendapatkan syafaat beliau di hari akhir nanti.

Kembali puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan kasih sayang-Nya yang memberikan kemudahan dan kemampuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta dan juga selaku dosen pembimbing akademik
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si., selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan dan bimbingan serta arahnya selama proses penulisan skripsi penulis dari awal hingga akhir.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
6. Papa Ridho Tahmid, Terima kasih sudah terus berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang hanya tamatan SMA, Namun beliau bisa memberikan pendidikan yang lebih kepada penulis.
7. Mama Susilawati, Terima kasih untuk seluruh doa yang beliau panjatkan dan selalu memberikan dukungan serta motivasi yang lebih untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021 serta teman-teman Jurusan Akuntansi angkatan 2021
9. Kepada teman teman MANDOR GOWENG Alfin Rizki, Fikih Nur, Diky Sofian, Hafidz Marzuki, Farros Jabbar, Dimas Novan, Akhdan Prayacakti terima kasih suka dan duka serta canda tawa yang kita lalui bareng bareng. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses.
10. Terima kasih untuk Herwinda Intan Nur Fitriani S.H. yang sekarang bersama penulis, Sudah menemani dan menjadi *support system* penulis selalu memberikan dukungan dan semangat, selalu menyakinkan penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah ikut serta dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi syariah.

Depok, 08 Juli 2025
Penulis,

Bintang Rabbani
NIM 2104411092



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bintang Rabbani
NIM : 2104411092
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok"

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 08 Juli 2025

Yang menyatakan

(Bintang Rabbani)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bintang Rabbani

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan dan daya saing suatu lembaga perbankan syariah, terutama di tengah persaingan industri keuangan yang semakin kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan nasabah aktif Bank BTN Syariah Depok. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, ketiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan, mutu produk yang ditawarkan, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Bank BTN Syariah dalam menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih terfokus dan terarah guna meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Fasilitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Kualitas Layanan	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Fasilitas Layanan	15
2.1.4 Kepuasan Nasabah	17
2.1.5 Perbankan Syariah	19
2.1.6 Ekonomi Islam	19
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.4. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Metode Pengambilan Sampel	25
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	27
3.6 Operasional Variabel	27
3.7 Metode Analisis Data	29
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.11 Uji Hipotesis	33
BAB IV	35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Desain Penelitian	35
4.1.1. Uji validitas dan Reliabilitas (<i>Pre-test</i>)	35
4.1.2. Gambaran Umum Responden	38
4.2. Hasil Penelitian	40
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif	40
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	42
4.2.3. Uji Hipotesis	46
4.3. Pembahasan	51
4.3.1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok	51
4.3.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok	53
4.3.3. Pengaruh Fasilitas Layanan terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok	54
4.3.4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Layanan terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok secara Simultan	55
4.3.5. Implikasi Hasil Penelitian	56
BAB V	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	63



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Perbankan Syariah 2019-2024.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	42





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1).....	36
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Fasilitas Layanan (X3).....	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah.....	40
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heeteroskedestisitas.....	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	48
Tabel 4. 15 Hasil uji F.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi.....	51



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, menghindari praktik riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (judi). Kegiatan bank syariah meliputi penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, dan penyediaan jasa keuangan lainnya sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN). Bank syariah juga berfungsi sebagai lembaga intermediasi (*financial intermediary*) yang menyalurkan dana dari pihak surplus kepada pihak yang mengalami defisit dengan skema bagi hasil (*profit and loss sharing*) (Islamiyah, 2020). Di Indonesia Perbankan syariah menjadi salah satu alternatif sistem perbankan yang dinilai lebih adil dan etis, terutama dalam menghadapi gejolak ekonomi. Hal tersebut dibuktikan dari kemampuannya bertahan di tengah krisis ekonomi seperti tahun 1998 dan 2008, disaat beberapa bank konvensional justru dilikuidasi (Islamiyah, 2020).

Perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Perkembangan bank syariah di Indonesia semakin pesat setelah diterbitkannya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang *dual banking system*, yang mengakomodasi sistem syariah dan konvensional. Pada tahun 2008 pemerintah memperkuat payung hukum dengan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selain itu Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Desember 2024 menunjukkan bahwa perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang terus berlanjut. Total aset perbankan syariah yang terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) mencapai Rp664,61 triliun, meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Dari total tersebut, pembiayaan yang diberikan kepada pihak ketiga tercatat sebesar Rp413,25 triliun, sedangkan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang berhasil dihimpun mencapai Rp511,37 triliun (OJK, 2024).

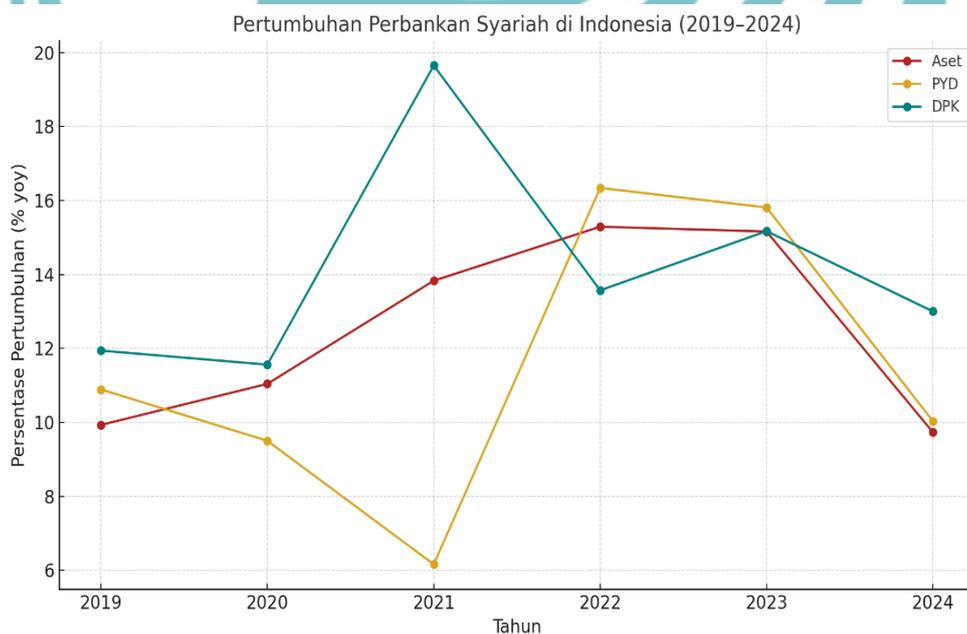


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perbankan syariah di Indonesia dari sisi kelembagaan memiliki jumlah institusi pada akhir tahun 2024 tercatat sebanyak 207 institusi, yaitu 14 Bank Umum Syariah (BUS), 19 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 174 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Perluasan jaringan layanan juga menunjukkan tren positif dengan total 2.003 kantor BUS, 384 kantor UUS, dan 706 kantor BPRS yang tersebar di seluruh Indonesia. Hal ini juga didukung oleh jumlah mesin ATM yang mencapai 7.399 unit, serta jumlah tenaga kerja yang mencapai 56.298 orang pada BUS dan UUS, dan 8.325 orang pada BPRS (OJK, 2024). Regulasi-regulasi tersebut bertujuan untuk memastikan bank syariah beroperasi secara transparan, adil, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam (Rusydziana, dalam Islamiyah, (2020) Berikut ini adalah grafik pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia dari tahun 2019-2024.



Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Perbankan Syariah 2019-2024

Sumber: OJK, (2024)

Salah satu bank yang menggunakan prinsip syariah di Indonesia adalah Bank Tabungan Negara atau bisa disebut Bank BTN. Peningkatan yang terjadi pada perbankan syariah di Indonesia dalam kurun waktu tiga dekade ini

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memberikan banyak inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan yang positif setiap tahunnya. Ambisi untuk peningkatan ini juga terbukti dari banyaknya Bank syariah di Indonesia yang melakukan suatu aksi korporasi, tidak terkecuali dengan Bank syariah yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Kepuasan nasabah menjadi aspek yang sangat vital bagi kelangsungan dan kesuksesan suatu perusahaan. Banyak perusahaan mulai menyadari bahwa tujuan utama mereka bukan sekedar menjual produk atau layanan, tetapi menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumennya. Kepuasan nasabah juga merupakan inti pencapaian profitabilitas jangka panjang. Hal ini disebabkan karena konsumen yang puas cenderung akan melakukan pembelian ulang, menggunakan layanan secara berkesinambungan, dan bahkan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain (Faizony, 2023).

Beberapa faktor yang dapat mendukung kepuasan nasabah salah satunya adalah kualitas layanan. Dalam meningkatkan keberhasilan perusahaan dibutuhkan pula kualitas layanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada riset yang dilakukan oleh Ifani, dkk tahun 2024 dinyatakan bahwa ada pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, dimana pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memenuhi harapan nasabah. Layanan yang memenuhi harapan nasabah akan dideskripsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitupun juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan kurang dari harapan nasabah, maka kualitas layanan dideskripsikan buruk atau negatif (Ifani, 2024).

Kualitas layanan merupakan tingkat dimana keunggulan sangat diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan adalah tentang pemenuhan kebutuhan pelanggan Ifani, et all, (2024). Selain itu menurut Philip Kotler menyatakan seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Artinya kualitas layanan adalah

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

baik. Begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan Faizony, (2023). Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ukuran kualitas layanan tidak ditentukan oleh pihak yang melayani saja, melainkan banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal ini dikarenakan nasabahlah yang akan menikmati pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga dapat mengukur kualitas layanan tersebut berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan (Ifani, dkk, 2024). Terdapat beberapa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu kualitas layanan yang dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Rmphaty*) (Adabi, 2020).

Faktor lain selain kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu kualitas produk. Kualitas produk menjadi salah satu faktor penting dari kepuasan nasabah. Berkualitasnya produk yang menjadi produk unggulan akan menjadi penunjang kepuasan nasabah. Kualitas produk adalah suatu produk dan jasa yang melalui beberapa tahapan proses, memperhatikan nilai produk/jasa, tanpa adanya kekurangan pada nilai produk/jasa tersebut, serta menghasilkan produk/jasa yang memenuhi harapan pasar yang tinggi Fauziah et al., (2023). Selain itu untuk mengukur kualitas produk dapat memperhatikan dimensi yang terdapat pada produk tersebut, yaitu Kinerja (*Performance*), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*), Keandalan (*Reliability*), Estetika (*Rsthetica*), Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*), dan Dimensi kemudahan perbaikan (*Serciveability*) Ifani, et all, (2024). Faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam menunjang kepuasan nasabah yaitu fasilitas yang terdapat di bank. Fasilitas menjadi tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan dan berpengaruh sangat tinggi pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarekanan tingkat fasilitas yang ada memberikan kemudahan pelanggan dalam beraktivitas serta memberikan rasa nyaman dalam menggunakan fasilitas yang diberikan Rosyidah, (2020). Pada masa

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sekarang nasabah sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang terdapat di bank, baik dari tampilan gedung bank, lahan parkir, ruang tunggu, keamanan dan kenyamanan serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh dan kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas layanan. Salah satu bank syariah di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya ialah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor cabang Depok atau BTN Syariah Kantor cabang Depok yang sudah dapat dikategorikan baik dalam memberikan fasilitas layanan dan kualitas layanan. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum memberikan kepuasan kepada nasabah. Ini ditunjukkan oleh hasil wawancara peneliti pada pra riset dengan nasabah yang dapat disimpulkan bahwa nasabah sering mengeluh mengenai fasilitas layanan dan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Salah satu contohnya dalam hal antrian, nasabah mengeluh dan menilai jika pelayanan yang diberikan bank kurang cepat, padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Nasabah juga mengeluhkan mengenai fasilitas yang belum memadai, dan juga bangunan atau gedung bank BTN Syariah Depok belum sebanding dengan ukuran bank-bank lainnya.

Dari hasil pra *survey* yang sudah dilakukan oleh peneliti pada saat datang langsung ke Bank BTN Syariah Depok, nasabah yang datang biasanya melakukan transaksi seperti menabung, pembayaran angsuran, transfer uang, maupun pembayaran lainnya. Hal tersebut tentu saja membuat nasabah mengharapkan mendapatkan fasilitas, produk dan kualitas layanan yang baik dari Bank BTN Syariah Depok. Ini menunjukkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi tetap ada walaupun ada Bank-Bank Konvensional maupun Bank Syariah di sekitar yang membuat persaingan perbankan ini semakin ketat.

Penelitian ini memiliki unsur kebaruan yang terletak pada kombinasi variabel independen yang digunakan serta objek dan konteks yang spesifik. Berbeda dari beberapa penelitian terdahulu yang hanya menguji pengaruh

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini secara simultan menguji tiga variabel utama, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas layanan, yang diprediksi memiliki peran signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan syariah. Kebaruan lain juga terletak pada fokus lokasi penelitian, yakni Bank BTN Syariah Cabang Depok, yang hingga saat ini belum banyak diteliti secara spesifik, terutama dengan pendekatan tiga variabel tersebut secara bersamaan. Selain itu, penelitian ini dilakukan berdasarkan pra-riset langsung ke lapangan, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan, produk, dan fasilitas di bank tersebut.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur perbankan syariah, sekaligus menjadi masukan praktis bagi manajemen Bank BTN Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan, desain produk, dan pengembangan fasilitas guna mendukung kepuasan serta loyalitas nasabah secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai sejauh mana kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas layanan yang tersedia di BTN Syariah Depok telah mampu memenuhi harapan nasabah, dan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas layanan, Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Depok.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa konsumen, masih terdapat keluhan terkait kurang optimalnya kualitas layanan, kualitas produk dan fasilitas layanan yang tersedia, sehingga proses antrian layanan menjadi lama, dan kondisi gedung yang dinilai belum representatif. Hal ini menjadi indikasi bahwa terdapat kesenjangan antara



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

harapan nasabah dan kenyataan yang mereka alami. Padahal dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas serta memperluas pangsa pasar.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa fasilitas layanan, kualitas layanan, dan kualitas produk bank merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun demikian, hasil dari berbagai penelitian tersebut tidak selalu konsisten. Ada penelitian yang menyatakan ketiganya memiliki pengaruh signifikan, namun ada juga yang menyatakan sebaliknya. Dengan adanya temuan awal dari pra penelitian, serta melihat pentingnya kepuasan nasabah dalam industri perbankan syariah, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kondisi yang terjadi di lapangan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan BTN Syariah Depok berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan BTN Syariah Depok berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana fasilitas layanan yang diberikan BTN Syariah Depok berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana kualitas layanan, kualitas produk, dan fasilitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Depok?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan yang diberikan BTN Syariah Depok terhadap kepuasan nasabah.
2. Menganalisis pengaruh produk yang ditawarkan BTN Syariah Depok terhadap kepuasan nasabah.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan BTN Syariah Depok terhadap kepuasan nasabah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Mengetahui pengaruh fasilitas, produk, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Depok

1.5. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran manajemen jasa perbankan syariah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait pengaruh fasilitas, produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak, antara lain:

- Bagi BTN Syariah Depok , hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan fasilitas, produk, serta kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
- Bagi nasabah , penelitian ini diharapkan dapat memperkuat posisi mereka sebagai konsumen yang memiliki ekspektasi terhadap kualitas layanan perbankan yang lebih baik serta memberikan suara dalam peningkatan pelayanan.
- Bagi pengambil kebijakan di sektor perbankan syariah , temuan penelitian ini bisa menjadi dasar pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan serta pengembangan produk dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat agar susunan pembahasan saling berkaitan dan mendukung serta dapat memberikan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

gambaran keseluruhan isi penelitian bagi pembaca. Adapun sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- **BAB I: PENDAHULUAN**
 Pada bab ini pendahuluan dapat dijadikan sebagai tumpuan pembahasan bab-bab selanjutnya. Secara umum bab ini menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.
- **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**
 Pada bab tinjauan pustaka peneliti mendeskripsikan segala teori yang berhubungan dengan judul pada penelitian ini dengan tujuan untuk menjelaskan permasalahan yang ada pada penelitian ini. Selain itu, ada juga pembahasan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis (jika ada hipotesis) yang akan dibahas pada bab ini.
- **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**
 Pada bab metodologi penelitian berisikan tentang metode yang digunakan oleh peneliti. Berisikan jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.
- **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
 Pada bab hasil penelitian dan pembahasan, dijelaskan tentang hasil daripada penelitian dengan menggunakan penelitian kuantitatif, serta berisikan pembahasannya.
- **BAB V: PENUTUP**
 Pada bab penutup berisikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS, maka dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel independen yang diteliti, dua diantaranya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan satu variabel tidak berpengaruh signifikan. Adapun kesimpulan pada penelitian ini dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut:

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dimensi-dimensi seperti keandalan, daya tanggap, dan empati memainkan peran penting dalam menciptakan persepsi positif dari nasabah terhadap pelayanan bank.

Kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok. Produk yang memiliki performa baik, fitur layanan yang relevan, serta kesesuaian terhadap spesifikasi kebutuhan nasabah menjadi pendorong utama terwujudnya kepuasan nasabah terhadap layanan yang diterima. Produk yang andal dan sesuai prinsip syariah menjadi keunggulan tersendiri di tengah persaingan antarbank syariah maupun konvensional.

Fasilitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik seperti ruang tunggu, lahan parkir, dan kenyamanan gedung penting, namun tidak menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah secara langsung. Nasabah lebih fokus pada aspek layanan dan produk perbankan yang mereka terima.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sementara fasilitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Namun secara simultan, ketiga variabel tersebut tetap memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan sebagai bahan masukan yang membangun, baik untuk pihak manajemen bank maupun bagi peneliti selanjutnya.

Bank BTN Syariah Cabang Depok disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek kecepatan, keramahan, dan akurasi dalam pelayanan nasabah. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan intensif kepada staf serta penggunaan sistem antrian digital yang efisien agar proses transaksi berjalan lebih lancar.

Bank juga perlu memperkuat kualitas produk perbankan syariah, seperti tabungan, pembiayaan, dan produk digital lainnya agar lebih inovatif dan sesuai kebutuhan pasar. Penambahan fitur atau benefit pada produk yang ditawarkan dapat menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Meskipun fasilitas layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam penelitian ini, Maka dari itu, perbaikan terhadap aspek bukti fisik dapat menjadi prioritas pengembangan layanan ke depan. Selain itu ketika layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan dan harapan nasabah secara tepat dan konsisten, maka nasabah akan merasa dihargai dan diprioritaskan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam kajian mengenai perbankan syariah, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian di masa mendatang disarankan untuk menambah variabel lain seperti citra merek, kepercayaan nasabah, atau loyalitas, serta memperluas objek penelitian ke beberapa cabang bank agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, I. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ascarya dan Diana Yumanita. 2005. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK). Jakarta
- Elly Asfari Islamiyah. (2020). *Pertumbuhan perbankan Syariah di Indonesia. Skripsi UIN ALAUDDIN Makassar*.
- Fauziah, N., Mulyadi, D., & Anggraeni, D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 145–155.
- Febriana, & Indah, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-nisbah. Elviana. Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press. 2011
- Fitri Liani, D. Handa Sari, N. Vita Opu (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah KCP Balikpapan Soekarno Hatta). *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*.
- Ifani, F., Widiyanti, R., & Hasanah, U. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 12(1), 25–34.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2006.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat. 2002.
- Lestari, R., & Yulianto, A. (2018). Dimensi Kualitas Produk dalam Perspektif Konsumen. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 91–102.
- Mafiana, F. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Produk Private Label. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 44–54.
- M. Naufal Aiman Faizony (2023). Pengaruh Kualitas layanan Kualitas Produk dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BANK BSI Cabang Ngaliyan. *Skripsi UIN Walinsongo Semarang*.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Istana Agency. 2018.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2009.
- Oetama, Saenawati dan Desy Herlina Sari, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit, “ *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1. Madura: 2017.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- OJK (2024). Statistik Perbankan Syariah (*Sharia Banking Statistics*). Otoritas Jasa Keuangan: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2024/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20DESEMBER%202024.pdf>.
- Resi Meysa Putri (2024). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan. *Skripsi IAIN Ponogoro*
- Rusydiana, Aam Slamet. 2008. Mencandera Industri Perbankan Syariah Indonesia: Tinjauan Kritis Pasca UU 21 Tahun 2008. *Jurnal Ekonomi Islam La Riba*. Vol. II, No. 2
- S.I. Fatima & Adityawarman (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*. Vol. 3 No. 1.
- Sugiyono, Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sujarweni, V.Wiratna, Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sultoni, H., & Mardiana, K. (2021). Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Sunyoto, Danang, Analisis Regresi dan Uji Hipotesis, Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- Wirdayani Wahab (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian ekonomi Islam*. Vol. 2, No. 1.
- Wulansari, Andita Dessy. Statistika Parametrik Terapan untuk Penelitian Kuantitatif. Ponorogo: Stain Po Press.
- Y. Ifani, Dovina. N, F.D Sri Sumantyo (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan M Bankink KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. Vol. 4, No. 2.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,

Perkenalkan saya Bintang Rabbani mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul " Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok".

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini. Informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Depok
2. Berusia minimal 17 tahun

Terima kasih banyak atas partisipasi dan juga waktunya. Semoga kebaikan anda memberikan manfaat besar bagi penelitian ini dan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Hormat Saya,

Bintang Rabbani

+6289515217125

Variabel X1: Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Ruang pelayanan BTN Syariah Depok terlihat bersih dan tertata rapi				
2	Pegawai bank memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
3	Pegawai bank menunjukkan kepedulian terhadap nasabah.				
4	Pegawai merespon keluhan atau pertanyaan saya dengan cepat.				
5	Saya merasa percaya terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel X2: Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
6	Produk BTN Syariah memiliki performa sesuai fungsinya.				
7	Produk BTN memiliki fitur tambahan yang bermanfaat bagi saya.				
8	Saya jarang mengalami gangguan atau kesalahan pada produk bank.				
9	Produk yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya.				
10	Produk BTN Syariah tahan lama dan konsisten kualitasnya.				
11	Jika terjadi masalah, layanan perbaikan produk cepat dan mudah diakses.				
12	Desain produk dan kemasannya terlihat menarik dan profesional.				
13	Secara umum, saya memandang produk BTN Syariah berkualitas tinggi.				

Variabel X3: Fasilitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
14	Ruang tunggu bank nyaman digunakan oleh nasabah.				
15	ATM tersedia dalam jumlah cukup dan mudah diakses.				
16	Peralatan seperti mesin antrean dan layar informasi berfungsi dengan baik.				
17	Area parkir BTN Syariah Depok cukup luas.				
18	Keamanan fasilitas fisik bank terjaga dengan baik.				
19	Akses ke fasilitas seperti toilet dan musala memadai.				



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel Y: Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
20	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan BTN Syariah Depok.				
21	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya sebagai nasabah.				
22	Saya merasa ingin terus menggunakan layanan BTN Syariah.				
23	Saya bersedia merekomendasikan BTN Syariah kepada orang lain.				
24	Keamanan fasilitas fisik bank terjaga dengan baik.				
25	Saya merasa pengalaman saya selama menjadi nasabah sangat memuaskan.				

Lampiran 2 Jawaban Responden

Jawaban Responden Kualitas Layanan (X1) bisa diakses melalui link Gdrive berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1zCfR43QVNiAglhJaNMFrQvfOIHL117Z>

Jawaban Responden Kualitas Produk (X2) bisa diakses melalui link Gdrive berikut:

https://drive.google.com/drive/folders/1zs_qgF8cMg3Fap51oJDuzM2HG_Sg1PC

Jawaban Responden Fasilitas Layanan (X3) bisa diakses melalui link Gdrive berikut:

https://drive.google.com/drive/folders/18nARIL06myGCo_5lyO31Q0lmmmWY

Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y) bisa diakses melalui link Gdrive berikut:

https://drive.google.com/drive/folders/1Y0s3ronNFHui_3H2weRX83wHtORmVpb



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Output SPSS 27

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.124	3	27.041	5.708	.00
	Residual	435.834	92	4.737		
	Total	516.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.124	3	27.041	5.708	.001 ^b
	Residual	435.834	92	4.737		
	Total	516.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

POLITEKNIK

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.396 ^a	.157	.129	2.17654

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Regression
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.423 ^a	.179	.171	2.309

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.953	1	113.953	21.371	<.001 ^b
	Residual	522.557	98	5.332		
	Total	636.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.150 ^a	.023	.013	2.529

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan

Double-click to activate

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.396	1	14.396	2.268	.135 ^b
	Residual	622.114	98	6.348		
	Total	636.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.180	1.607		10.067	<.001
	Fasilitas Layanan	.137	.091	.150	1.506	.135

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 ^a	.208	.183	2.292

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.148	3	44.049	8.384	<.001 ^b
	Residual	504.362	96	5.254		
	Total	636.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.156	2.305		3.972	<.001
	Kualitas Layanan	.210	.127	.159	1.651	.102
	Kualitas Produk	.218	.059	.361	3.723	<.001
	Fasilitas Layanan	.060	.084	.065	.707	.481

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

