

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan jenis institusi perbankan yang menjalankan operasional sesuai prinsip syariah yaitu Al-Qur'an, hadis, serta hukum-hukum Islam lainnya. Meski bebas bunga (*interest-free*), Bank Syariah tetap dapat mendapatkan balas jasa dengan prinsip pembagian keuntungan (*profit sharing*) dan pembagian kerugian (*loss sharing*). Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan kehadiran bank syariah sebagai institusi di bidang keuangan. Kehadiran bank syariah merupakan respon dari para praktisi dan ekonomi muslim dalam mengakomodasi berbagai desakan atas jasa transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.<sup>1</sup>

Perbankan syariah di Indonesia saat ini telah berkembang cukup pesat, hal tersebut ditandai dengan pertumbuhan institusi ataupun aset. Berikut ini data pertumbuhan institusi dan aset pada sektor Perbankan syariah berdasarkan Laporan Perkembangan Keuangan Syariah (LPKS) OJK dalam kurun waktu tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia  
Tahun 2019-2022**

No.	Indikator Perkembangan	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1.	Institusi	198	197	197	198
2.	Aset (triliun)	538,32	608,90	693,80	834,26
3.	<i>Market Share</i> (%)	6,18	6,51	6,74	7,06

Sumber data: Data diperoleh dari website OJK<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Buchari Alma dkk, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 11.

<sup>2</sup> <https://www.ojk.go.id>, diakses pada tanggal 11 September 2022 pukul 10.25 WIB

Melalui tabel 1.1 terlihat bahwa dari segi jumlah institusi dapat dikatakan cukup baik, hanya mengalami penurunan satu buah institusi di tahun 2020. Sedangkan pada indikator jumlah aset dan *market share* mengalami peningkatan dalam kurun waktu 2019-2022. Atas hal tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa industri perbankan syariah masih berkembang pada masyarakat Indonesia. sehingga masyarakat masih menaruh kepercayaan pada sektor bank. Bank syariah secara umum terdiri atas beberapa jenis institusi antara lain Bank Umum Syariah (BUS), dan Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>3</sup> Namun ketiga jenis bank syariah tersebut tetap sebenarnya menjalankan tugas yang sama dalam melayani akses keuangan masyarakat.

Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang menjadi pelopor industri keuangan syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia (BMI) berdiri atas adanya gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pengusaha-pengusaha muslim. Kemudian gagasan tersebut juga didukung oleh Pemerintah Republik Indonesia pada saat itu. Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 M atau 27 Syawal 1412 H.<sup>4</sup>

Selama kurang lebih tiga dekade Bank Muamalat hadir di tengah masyarakat Indonesia, tentu telah banyak memberikan kemanfaatan bagi perekonomian masyarakat. Bank Muamalat Indonesia telah berkembang

---

<sup>3</sup> Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Media, 2015), 24.

<sup>4</sup> Andrew Shandy Utama, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia", *UNES Law Review*, 2 (3), 2020: 293, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>.

cukup baik pada beberapa tahun terakhir. Berikut ini data perkembangan Bank Muamalat Indonesia berdasarkan laporan tahunan yang telah di *publish*.

**Tabel 1.2 Perkembangan Bank Muamalat Indonesia  
Tahun 2019-2022**

No.	Indikator Perkembangan	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1.	Aset (miliar)	50,55	51,24	58,89	61,36
2.	Dana Pihak Ketiga (miliar)	40,35	41,42	46,87	46,14
3.	Pembiayaan (miliar)	29,86	29,08	18,041	18,821

Sumber data: Data diperoleh dari laporan tahunan BMI<sup>5</sup>

Melalui tabel 1.2 terlihat bahwa dari jumlah aset, dana pihak ketiga, dan pembiayaan yang diberikan terus meningkat dalam 2019-2022. Berdasarkan data tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa Bank Muamalat Indonesia telah melakukan kegiatan usaha dengan baik, hal ini terbukti dengan perkembangan beberapa indikator di atas. Kemudian dari jumlah DPK atau dana yang dihimpun dari masyarakat, sehingga jelas masyarakat masih percaya untuk menaruh simpanan dana. Jumlah aset yang terus mengalami peningkatan membuktikan bahwa pengembangan perusahaan telah berjalan baik. Lalu pembiayaan yang meningkat juga membuktikan bahwa pemberian akses keuangan pada masyarakat meningkat pula.

Inovasi juga dilakukan Bank Muamalat Indonesia dengan menciptakan produk-produk keuangan syariah sebagai terobosan baru di industri bank syariah. Bank Muamalat memperoleh izin untuk melakukan pembukaan kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia pada tahun 2009. Sehingga Bank Muamalat menjadi bank syariah yang pertama yang membuka kantor cabang

<sup>5</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada tanggal 11 September 2022 pukul 10.50 WIB

di luar neegri. Selain itu dengan menambah jaringan kantor di luar negeri, Bank Muamalat semakin melebarkan sayapnya.

Perkembangan Bank Muamalat telah tersebar di seluruh Indonesia, salah satu yang tengah berkembang yaitu Bank Muamalat Mojokerto. Adanya persaingan antar Bank Syariah di wilayah Mojokerto tentu akan membuat Bank Muamalat Mojokerto mengeluarkan berbagai strategi dalam menarik minat nasabah. Berdasarkan observasi pada beberapa Bank Syariah di Mojokerto, Bank Muamalat Mojokerto lebih unggul dalam beberapa hal sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Perbandingan Bank Syariah di Mojokerto**

No.	Indikator Perbandingan	Bank Syariah di Mojokerto		
		Bank Muamalat Mojokerto	Bank Danamon Syariah Mojokerto	Bank Jatim Syariah Mojokerto
1.	Alamat	Jl. Gajah Mada No.84, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur	Jl. Mojopahit No. 254, Kel. Mentikan, Kec.Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur	Jl. Mojopahit No.454, Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur
2.	Jumlah Nasabah (per 2022)	1478	892	1113
3.	Produk-Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembiayaan IB Muamalat</li> <li>- Refinance Syariah</li> <li>- Pembiayaan IB Muamalat Modal Kerja</li> <li>- Pembiayaan IB Muamalat Investasi</li> <li>- Tabungan Muamalat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan Syariah</li> <li>- Deposito Syariah</li> <li>- Giro BISA iB</li> <li>- Proteksi Prima Amanah</li> <li>- Pembiayaan Kepemilikan Rumah Syariah iB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembiayaan Multiguna Syariah</li> <li>- Produk Kafalah</li> <li>- Emas iB Barokah</li> <li>- Pembiayaan Konsumtif dan Produktif</li> <li>- Umroh IB Maqbula</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mudharabah Corporate IB</li> <li>- Giro IB Ultima Corporate</li> <li>- Giro IB Hijrah Corporate</li> <li>- Deposito IB Hijrah</li> <li>- Remittance IB Muamalat</li> <li>- Bank Garansi</li> <li>- Trade Finance- Ekspor</li> <li>- Trade Finance- Impor</li> <li>- SBLC (Standby- L/C)</li> </ul>	- Layanan Penerimaan Wakaf Tunai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KPR iB Barokah</li> <li>- Ijarah Muntahiya Bit Tamlik</li> <li>- Pembiayaan Anjak Piutang iB Barokah</li> </ul>
4.	Strategi Promosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Event Program</li> <li>- Media Sosial</li> <li>- Media Cetak (Brosur, Pamflet, Baliho)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Media Sosial</li> <li>- Sosialisasi Langsung Pada Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Media Sosial</li> <li>- Media Cetak (Brosur)</li> </ul>
5.	Jumlah Pembiayaan Bermasalah (per 2022)	244.500.000	302.446.000	318.750.000

Sumber data: data diperoleh dari observasi objek

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan usaha Bank, salah satunya yaitu terjalinnya hubungan yang baik antara nasabah dan pihak Bank.<sup>6</sup> Ketika nasabah merasakan kepuas pada layanan yang diberikan Bank, maka loyalitas akan otomatis mengikuti. Sebuah penelitian juga

<sup>6</sup> Kholidiyyah Ainur Latif dan Diyah Probowulan, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Muamalat Di Kabupaten Jember", *International Journal of Social Science and Business*, 3 (4), 2019:415, <https://doi.org/10.23887/ijssb.v3i4.21499>.

mendukung pernyataan tersebut bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif pada loyalitas nasabah, tingginya kepuasan diikuti dengan peningkatan loyalitas nasabah.<sup>7</sup> Kemudian pada penelitian lain juga menyebutkan bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan mempengaruhi loyalitas nasabah.<sup>8</sup> Sehingga Bank akan merasa diuntungkan dengan nasabah yang loyal. Maka penting bagi sebuah bank untuk memperhatikan kepuasan nasabah atas layanan yang telah diberikan.

Penulis melakukan observasi dengan memberikan kuisisioner kepada beberapa nasabah Bank Muamalat Mojokerto untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat mereka merasa puas. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang menurut Kalimah dan Fadilah, terdiri atas kualitas pelayanan, kualitas produk, faktor emosional, harga dan biaya.<sup>9</sup> Berikut ini data hasil kuisisioner yang penulis buat untuk nasabah Bank Muamalat Mojokerto:

**Tabel 1.4 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Mojokerto**

No.	Faktor yang mempengaruhi	Jumlah Responden	%
1.	Kualitas Pelayanan	14	46,67
2.	Kualitas Produk	7	23,33
3.	Faktor Emosional	1	3,33
4.	Harga	2	6,67
5.	Biaya	6	20
Total		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber data: data diperoleh dari hasil kuisisioner

<sup>7</sup> Abdul Razak, "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (Bni) Cabang Kendari", *Journal of Economic and Business*, 2 (7), 2018: 245, <http://www.journal.stie-66.ac.id/index.php/sigmajeb/article/view/13>.

<sup>8</sup> Altje Tumbel, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan", *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3 (1), 2016: 76, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosobudkum/article/view/17186>.

<sup>9</sup> Siti Kalimah dan Nur Fadilah, *Marketing Syariah: Hubungan Antara Agama dan Ekonomi* (Banyuwangi: IAI Ibrahimy Banyuwangi, 2017), 17.

Pada penelitian yang dilakukan Wijayanto menyebutkan bahwa dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan hanya bukti fisik dan ketanggapan yang berpengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.<sup>10</sup> Penelitian yang dilakukan Guspul menyebutkan bahwa bahwa lima indikator kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan.<sup>11</sup>

Menurut Wahab dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dari beberapa indikator kualitas pelayanan, *reliability* memberikan pengaruh yang kecil bagi kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut pimpinan Bank harus mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Secara umum indikator *reliability* atau keandalan terkait layanan yang diberikan pada nasabah. Beberapa layanan yang perlu ditingkatkan misalnya prosedur transaksi yang lebih cepat dan mudah, pelayanan tidak ribet atau berbelit-belit dan perlunya perhatian lebih ketika ada keluhan nasabah. Indikator kualitas layanan lain seperti *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), *assurance* (kepastian) juga perlu ditingkatkan. Untuk indikator *tangible* (keberwujudan) dapat dipertahankan dengan baik.<sup>12</sup>

Bank Muamalat Mojokerto memberikan kualitas pelayanan dengan berfokus pada layanan digital yaitu M-DIN (Muamalat *Digital Islamic Network*). Melalui pelayanan berbasis digital diharapkan mampu menciptakan kualitas layanan dan bersaing dengan Bank syariah lainnya.

---

<sup>10</sup> Kusuma Wijayanto, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank", *Jurnal Manajemen Daya saing*, 17 (1), 2015: 39.

<sup>11</sup> Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ*, 1 (1), 2014: 42.

<sup>12</sup> Wirdayani Wahab, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru", *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2 (1), 2017: 53.

Selain itu melalui M-DIN juga menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan bagi pengguna. Sehingga hanya melalui *handphone* mampu melakukan berbagai transaksi yang diinginkan. Tentu hal ini merupakan bentuk *upgrade* kualitas layanan bagi sebuah Bank.

Secara umum Bank Muamalat menerapkan *service soul* atau pelayanan dengan sepenuh hati dengan jargon “HIJRAH” yang merupakan singkatan dari Hati, Istimewa, Jalan keluar, Responsif, Andal dan Hangat. Bank Muamalat memperoleh penghargaan sebagai Bank Umum Syariah (BUS) terbaik dalam survei *Satisfaction, Loyalty and Engagement* (SLE) 2023.

Keluhan yang ditangani dengan baik akan menciptakan peluang dalam ketidakpuasan pelanggan menjadi kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadi pelanggan setia. Keluhan dari konsumen yang di tanggapi dengan baik, konsumen akan merasa di perhatikan oleh perusahaan. Perbaikan atas keluhan konsumen dapat mengubah ketidakpuasan konsumen menjadi kepuasan sehingga akan timbul loyalitas konsumen yang berakhir pada kepuasan konsumen.<sup>13</sup> Terhitung dari tanggal 1 bulan Januari Tahun 2019 sampai tanggal 31 bulan Desember tahun 2022, komplain nasabah yang masuk pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto sebanyak 28 orang. Adapun data nasabah komplain pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dari 2019 sampai 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.5 Jumlah Nasabah Komplain  
Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto  
Tahun 2019-2022**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2019	11
2.	2020	8

<sup>13</sup> Kaihatu, dkk, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: Andi, 2015), 21.



3.	2021	6
4.	2022	3
Jumlah		28

Sumber data: Hasil observasi pada objek

Melalui tabel 1.5 terlihat bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto memiliki jumlah komplain yang terus menurun setiap tahun. Pada tahun 2019 memiliki komplain sebanyak 11 orang, kemudian tahun 2020 memiliki komplain sebanyak 8 orang, lalu 2021 memiliki komplain sebanyak 6 orang dan tahun 2022 memiliki komplain sebanyak 3 orang.

Dalam penilaian perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah memenuhi harapan konsumen agar dapat menumbuhkan perasaan puas. Akan tetapi memuaskan konsumen tidaklah mudah untuk di wujudkan. Sebaik apapun pelayanan yang sebuah perusahaan berikan, konsumen akan selalu merasa kurang puas. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan ketidakpuasan tersebut, seperti kapan dan bagaimana konsumen merasa kurang puas serta langkah yang perlu diambil dalam menyelesaikannya. Kepuasan konsumen dapat ditandai ketika terjadi pembelian ulang pada tindakan pasca pembelian, sedangkan ketika konsumen merasa tidak puas maka akan memberikan keluhan dan komplain.<sup>14</sup>

Bank Muamalat Mojokerto telah berusaha memberikan layanan produk dan jasa sebaik mungkin untuk nasabah. Terdapat produk keuangan syariah serta fasilitas sarana dan prasarana untuk nasabah. Selain itu adanya layanan jasa, seperti Muamalat DIN sebagai bentuk layanan digital untuk nasabah. Beberapa bentuk layanan tersebut diharapkan dapat memenuhi kepuasan

---

<sup>14</sup> Hilda Sanjayawati, "Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6 (2), 2020: 128.

nasabah. Melalui pentingnya menjaga kepuasan nasabah dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peneliti tertarik untuk mengambil judul, “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah di uraikan maka peneliti menentukan fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan melihat focus penelitian di atas tujuan dari penelitian yang hendak dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto
2. Untuk menjelaskan kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian di jabarkan sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Menambah khasanah keilmuan dan pendidikan di bidang kualitas pelayanan dalam dunia lembaga keuangan syariah terutama pada PT Bank Muamalat Indonesia khususnya PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan

Bagi perbankan dapat menjadi evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan menjadi gambaran dalam penyusunan strategi untuk memberikan kepuasan nasabah.

b. Bagi Nasabah

Nasabah memahami tentang pelayanan yang berkualitas agar dapat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Untuk lembaga pendidikan diharapkan sebagai bahan referensi pendidikan dalam bidang perbankan syariah serta dan juga bahan perbandingan terhadap penelitian lain.

d. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang perbankan syariah dan *customer service*, serta sebagai informasi untuk menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, selain itu peneliti dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki untuk melakukan penelitian ilmiah.

## E. Telaah Pustaka

Penelitian ini menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian penulis sebagai bahan referensi. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah di PT. Usaha Desa Bersama Kec. Semen Kab. Kediri)* oleh Siti Nur Kholifah (2020) Mahasiswi IAIN Kediri

Penelitian ini bertujuan dalam mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pembiayaan mudharabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pemeriksaan informasi variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini berdasarkan hasil konsekuensi uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov khususnya Asymp, Sig 0,563 > 0,05 (tingkat kepentingan). Persamaan dengan penelitian penulis terkait penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Perbedaan dengan penelitian penulis, bahwa penelitian berfokus pada nasabah mudharabah dan penelitian penulis pada nasabah secara keseluruhan.

2. *Pengaruh Kualitas pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk, dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (studi Kasus pada KSPPS Ubasyada Ciputat,*

*Tangerang Selatan*) oleh Nisa Kusumawardhani (2017) mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Penelitian ini membahas hubungan beberapa variabel bebas pada kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari beberapa variabel X, hanya kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah murabahah. Untuk variabel kualitas produk dan tingkat margin tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah murabahah. Persamaan dengan penelitian penulis pada penggunaan variabel bebas dan variabel terikat yang sama. Perbedaan dengan penelitian penulis adanya variabel bebas lain seperti penanganan komplain, kualitas produk, dan tingkat margin. Perbedaan dengan penelitian penulis pada objek kedua penelitian, pada penelitian ini pada Koperasi syariah dan penulis mengambil objek Bank syariah.

3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi* oleh Nurfadillah (2017) Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar

Penelitian memiliki tujuan dalam mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi. Semua indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi. Persamaan dengan penelitian penulis penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Adapun perbedaan dari kedua penelitian pada objek

Bank Syariah yang digunakan, pada Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri.

4. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)* oleh Hera Afrillia (2019) Mahasiswi UIN Aceh

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari beberapa indikator kualitas pelayanan, hanya *tangibles*, *responsiveness* dan *empathy* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan indikator lain seperti *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Perbedaan dengan penelitian penulis, bahwa penelitian ini berfokus pada nasabah pengguna ATM dan penulis pada nasabah secara keseluruhan.

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)* oleh Alfina Maulidyah Maharani (2021) Mahasiswi IAIN Kediri

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan dan kualitas produk

pada kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan. Pengaruh yang paling kuat adalah kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah. Persamaan dengan penelitian penulis adalah penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Perbedaan dengan penelitian penulis terkait objek penelitian, bahwa penelitian ini dilakukan di BMT dan penulis mengambil objek pada Bank Syariah.