

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BIAYA
ADMINISTRASI TABUNGAN *EASY WADIAH*
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PADA BANK
SYARIAH INDONESIA
(Studi Pada Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)**

Niken Ayu Wulandari¹, Yunaita Rahmawati²

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Jawa Timur, Indonesia

niken8108@gmail.com¹, rahmawati@iainponorogo.ac.id²

ABSTRACT

A quality product will create its own essence for customers. That way if a company provides a product that exceeds the customer's wishes, the customer will be satisfied. In addition, customers will feel happy and comfortable if they are charged a light administration fee. So, customer satisfaction will increase if administration costs are low. This study aims to test and analyze the partial and simultaneous effect of product quality and administrative costs of easy wadiah savings on the satisfaction of SDIT Qurrota A'yun Ponorogo employees as customers of Bank Syariah Indonesia. The method used in this study is quantitative with probability sampling technique, namely the simple random sampling method and data collection through interviews and questionnaires. The variable testing tool uses SPSS version 22 software. The results obtained through SPSS version 22 show that partially the product quality of easy wadiah savings has an effect on employee satisfaction at SDIT Qurrota A'yun Ponorogo as a customer of Bank Syariah Indonesia and administrative costs of easy wadiah savings have no effect on SDIT Qurrota A'yun Ponorogo employee satisfaction as a customer of Bank Syariah Indonesia; while simultaneously product quality and administrative costs of easy wadiah savings affect the satisfaction of SDIT Qurrota A'yun Ponorogo employees as customers of Bank Syariah Indonesia.

Keywords: *Product Quality, Administrative Costs, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Produk yang berkualitas akan menimbulkan esensi tersendiri bagi nasabah. Dengan begitu jika suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi keinginan nasabah maka, nasabah akan puas. Selain itu, nasabah akan merasa senang dan nyaman jika dibebankan biaya administrasi yang ringan. Jadi, kepuasan nasabah akan meningkat jika biaya administrasi rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik *probability sampling* yaitu metode *simple random sampling* serta pengumpulan data melalui proses wawancara dan penyebaran angket. Alat pengujian variabel menggunakan *software* SPSS versi 22. Hasil penelitian yang diperoleh melalui SPSS versi 22 menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia; sedangkan secara simultan kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah.

A. PENDAHULUAN

Kehadiran bank yang berlandaskan syariah di Indonesia tentunya sudah tidak asing lagi. Hal tersebut dikarenakan Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai penduduk muslim terbesar di dunia.¹ Bank syariah merupakan lembaga finansial yang memiliki tujuan utama untuk memberikan pembiayaan serta jasa keuangan lainnya dalam proses pembayaran dan juga peredaran

¹ Mastuki, "Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)," dalam <https://kemenag.go.id/read/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-xmo8a>, (diakses pada tanggal 23 Oktober 2022, jam 09.44).

uang yang aktivitasnya didasarkan pada prinsip syariah Islam.² Fungsi dari bank syariah yaitu menghimpun dana dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa sesuai dengan prinsip Islam.³ Salah satu bentuk akomodasi yang dilakukan oleh bank syariah adalah menawarkan serta menyediakan berbagai produk yang berlandaskan prinsip syariah untuk masyarakat.⁴

Salah satu bank syariah yang ada di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger dari tiga bank syariah BUMN, diantaranya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).⁵ Merger ini dilakukan oleh pemerintah sebagai terobosan kebijakannya serta menjadi harapan baru bagi masyarakat dalam memilih lembaga keuangan.⁶ Adapun peran Bank Syariah Indonesia sangat krusial yaitu sebagai upaya untuk mendorong perekonomian khususnya industri perbankan syariah di Indonesia sehingga memungkinkan peningkatan kinerja bank syariah secara nasional.⁷ Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga

² Fetria Eka Yudiana, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, ed. Mochlasin, 1st ed. (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014), 4.

³ Andrianto and M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, 1st ed. (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), 28.

⁴ Desi Ivana Vita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro IB: Implementasi Pada Akad Murabahah Di BRI Syariah KC Malang," *JIEP*, Volume 19, Nomor 1, (2019), 15.

⁵ Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia," dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada tanggal 04 November 2022, jam 16.46).

⁶ Achmad Sani Alhusain, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional," *Info Singkat: Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, Volume 13, Nomor 3, (2021), 19.

⁷ Nur Sulistiyansih and Shul Thanul Azkar, "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional," *AL-QANUN: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam*, Volume 24, Nomor 1, (2021), 37-38.

menjalankan fungsinya sebagai wadah bagi masyarakat untuk menitipkan hartanya melalui produk tabungan.⁸

Direktur Utama Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa tabungan Bank Syariah Indonesia mencapai Rp 100,73 triliun (15,48%).⁹ Produk tabungan yang banyak diadopsi oleh masyarakat adalah tabungan *easy wadiah*.¹⁰ Tabungan *easy wadiah* merupakan produk tabungan dengan sistem titipan dari pihak nasabah ke pihak bank baik secara personal maupun grup serta diamanahkan untuk dijaga serta harus mengembalikan jika nasabah membutuhkannya.¹¹ Keunggulan yang dimiliki oleh tabungan tersebut yaitu tidak dikenakan biaya administrasi setiap bulannya sehingga bisa berpengaruh terhadap rasa kepuasan nasabahnya.¹²

Bagi perusahaan yang berada di jasa perbankan harus mengutamakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak bisa diabaikan serta aspek strategis untuk

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, "Tentang Syariah," dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>, (diakses pada tanggal 06 November 2022, jam 11.08).

⁹ Ferrika Sari, "Penyaluran Pembiayaan BSI Naik 11,5% Pada Kuartal I," dalam <https://keuangan.kontan.co.id/news/penyaluran-pembiayaan-bsi-naik-115-pada-kuartal-i>, (diakses pada tanggal 06 November 2022, jam 10.54).

¹⁰ Revi Maudy Vekelita, "Yuk, Ketahui Apa Saja Produk Bank Syariah Indonesia! - Qoala Indonesia," dalam <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>, (diakses pada tanggal 04 November 2022, jam 17.04).

¹¹ Sherlie Agneza Dwi Lestari, Jalaludin, and Rinawati, "Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000," *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, Volume 2, Nomor 1, (2022), 77.

¹² Bank Syariah Indonesia, "BSI Tabungan Easy Wadiah - Produk Dan Layanan | Bank Syariah Indonesia," dalam <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-wadiah>, (diakses pada tanggal 06 November 2022, jam 10.24).

mempertahankan *image* suatu bank dihadapan nasabah.¹³ Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berasal dari kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga dan biaya.¹⁴ Akan tetapi dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti dari segi kualitas produk dan biaya administrasinya.

Kepuasan konsumen adalah hasil dari membandingkan antara pembelian konsumen dengan kinerja aktual yang diharapkan dan biaya yang dirasakan setelah melakukan pembayaran.¹⁵ Kepuasan nasabah dapat terjadi saat bank memberikan produk yang bisa memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah.¹⁶ Kepuasan juga dapat dihasilkan dari keseimbangan antara harapan yang berasal dari kinerja mereka dengan kinerja aktual dari produk. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur dari evaluasi mereka bahwa produk yang digunakan berkualitas.¹⁷

Produk yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi nasabah terhadap suatu bank.¹⁸ Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia selalu bersinergi dalam pengembangan produknya

¹³ Shohib Bisri, "Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015" Skripsi (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015), 17-18.

¹⁴ Fandy Tjiptono and Candra Gregorius, *Service, Quality Dan Satisfaction* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), 281.

¹⁵ Sulistiyani and Aditya Pratama, "Daya Tarik Produk UMKM Sebagai Tolak Ukur Kepuasan Konsumen," *Poltanesa*, Volume 23, Nomor 1, (2022), 28.

¹⁶ Ernest Grace et al., "Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Poltanesa*, Volume 23, Nomor 1, (2022), 36.

¹⁷ Achmad Rafif Sjam and Anik Lestari Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 6, Nomor 1, (2018), 4.

¹⁸ Dwi Retno, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta," *Jurnal Tata Kelola Seni*, Volume 6, Nomor 1, (2020), 55.

ke arah yang lebih baik. Dengan produk yang berkualitas dan dapat mengimbangi produk dari bank konvensional maka, akan memberikan harapan bagus bagi nasabah. Apabila suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi harapan nasabah maka, nasabah akan merasa puas dan sebaliknya jika produk yang diberikan tidak sesuai keinginan nasabah maka, akan kecewa.¹⁹ Produk bisa dianggap menjadi atribut utama yang digunakan untuk mempengaruhi nasabah.²⁰

Hal penting lainnya yang digunakan sebagai pertimbangan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah biaya. Setiap konsumen memiliki keinginan biaya yang terjangkau dan murah dengan kualitas barang yang bagus.²¹ Biaya dalam konsep perbankan disebut dengan biaya administrasi. Biaya administrasi adalah semua biaya yang muncul karena adanya fungsi administrasi. Biaya tersebut biasanya dibebankan untuk pengelolaan fasilitas tertentu, seperti biaya administrasi tabungan, biaya administrasi tarik tunai, biaya administrasi transfer dan biaya administrasi lainnya.²² Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Aan Muhammad Ferdian tahun 2016 menyatakan bahwa

¹⁹ Fahmi Firdaus Ruliansyah and Agus Hermani Daryanto Seno, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 9, Nomor 4, (2018), 390.

²⁰ Sjam and Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," 2.

²¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)* (Yogyakarta: Andi, 2014), 73-75.

²² Kashmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Persada, 2017), 129.

biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah tabungan *easy wadiah* yaitu Ibu Reni Setiawati selaku tenaga pendidik (Guru) menyatakan bahwa beliau harus mengantri dengan waktu yang cukup lama karena kantor pelayanan yang terbatas akibat dari penutupan atau penataan ulang kantor.²⁴ Wawancara dengan Ibu Erna Erawati dan Ibu Via Yuliani selaku karyawan tata usaha SDIT Qurrota A'yun Ponorogo memberikan penjelasan bahwa merasa tidak nyaman atas *errornya* mesin ATM. Akhirnya, beliau melakukan transaksi di mesin ATM bank lain yang nantinya akan terkena biaya administrasi. Walaupun layanan digital sedang digalakkan, *server yang down* dari BSI *Mobile* tidak dapat dihindari oleh mereka.²⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Ivantan, Aris Ariyanto dan Purwanti tahun 2020 menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan didapatkan semua variabel bebasnya (*independen*) berpengaruh secara signifikan dan memberikan arah yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah X.²⁶ Hasil penelitian Aan Muhammad Ferdian tahun 2021 menunjukkan hasil uji

²³ Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Aan Muhammad Ferdian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh," *JIMEBIS: Scientific Journal of Student Islamic Economics and Business*, Volume 3, Nomor 1, (2016), 44.

²⁴ Reni Setiawati, *Wawancara*, Ponorogo, 04 November 2022.

²⁵ Erna Erawati dan Via Yuliani, *Wawancara*, Ponorogo, 05 November 2022.

²⁶ Ivantan Ivantan, Aris Ariyanto, and Purwanti Purwanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X," *Jurnal Ekonomi Efektif*, Volume 2, Nomor 3, (2020), 421.

variabel X_1 dan X_2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah.²⁷

Sedangkan menurut jurnal penelitian yang dilakukan oleh Joko Bagio Santoso tahun 2019 menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.²⁸ Dalam jurnal *Iqtishadia* volume 9 nomor 6 yang berhubungan dengan biaya, Wahibur Rokhman tahun 2022 menyatakan bahwa biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.²⁹

Dari pemaparan data di atas terdapat kesenjangan dengan teori yang berlaku. Seharusnya dengan semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan dengan biaya yang rendah maka, akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Namun, fakta yang ada di lapangan menunjukkan bahwa ada suatu kondisi yang membuat karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo merasa tidak puas atas kualitas produk dan biaya administrasinya. Hal tersebut akan menjadi *research gap* karena rendahnya tingkat kepuasan konsumen dan apakah benar faktor – faktor di atas sebagai pengaruhnya.

²⁷ Aan Muhammad Ferdian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh)," Skripsi (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021), 75.

²⁸ Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)," *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Volume 16, Nomor 1, (2019), 144.

²⁹ Wahibur Rokhman, "Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus," *Iqtishadia*, Volume 9, Nomor 6, (2022), 349.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data berupa angka yang kemudian dijelaskan secara deskriptif. Peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo selaku nasabah Bank Syariah Indonesia. Lokasi penelitian ini dilakukan di SDIT Qurrota A'yun Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah 104 responden, dengan perhitungan rumus solvin sampel yang diperoleh sebanyak 83 responden. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif, dimana teknik ini memiliki tiga tahap, yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

C. PEMBAHASAN

1. Pengujian Data

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.86823446
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.079
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil uji normalitas mempunyai nilai signifikansi dari *Unstandardized Residual* sebesar 0,071. Nilai *sig.* sebesar 0,071 > 0,05 maka, disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.990	2.931		2.726	.008		
KUALITAS PRODUK	.615	.071	.777	8.703	.000	.659	1.517
BIAYA ADMINISTRASI	-.030	.092	-.029	-.323	.748	.659	1.517

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *Tolerance Value* variabel kualitas produk dan biaya administrasi adalah 0,659 dengan nilai VIF 1,517. Nilai *Tolerance Value* kedua variabel > 0,1 dan nilai VIF nya < 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Maka, asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.430	2.000		.715	.477
	KUALITAS PRODUK	.013	.048	.037	.270	.788
	BIAYA ADMINISTRASI	.000	.063	-.001	-.006	.996

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas produk adalah $0,788 > 0,05$ dan nilai signifikansi dari variabel biaya administrasi adalah $0,996 > 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap harga mutlak residual dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

d. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.569	2.904	1.475

a. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa besarnya nilai $dW = 1,475$. Untuk $n = 83$ dan $k = 2$ (kualitas produk dan biaya administrasi) nilai $dU = 1,696$ dan $dL = 1,600$ maka, $4 - dU = 4 - 1,696 = 2,304$. Karena $1,696 > 1,475 < 2,304 = dU > dW < (4 - dU)$ maka, masuk pada daerah ragu-ragu yang mengarah pada tidak ada keputusan. Dengan demikian metode *Durbin Watson* tidak memenuhi non autokorelasi maka, selanjutnya menggunakan metode lainnya seperti *Runs Test*.

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.30451
Cases < Test Value	41
Cases >= Test Value	42
Total Cases	83
Number of Runs	35
Z	-1.656
Asymp. Sig. (2-tailed)	.098

a. Median

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dari *Unstandardized Residual* sebesar 0,098. Nilai sig. = 0,098 > 0,05 maka, disimpulkan bahwa tidak terjadi kasus autokorelasi serta asumsi non autokorelasi terpenuhi.

e. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.990	2.931		2.726	.008
	KUALITAS PRODUK	.615	.071	.777	8.703	.000
	BIAYA ADMINISTRASI	-.030	.092	-.029	-.323	.748

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 7,990 + 0,615X_1 - 0,030X_2 + \varepsilon$$

Sehingga interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta (b_0) sebesar 7,990. Dengan kata lain, jika variabel *independen* yaitu kualitas produk dan biaya administrasi nol atau tidak ada maka, kepuasan nasabah adalah 7,990 satuan.
- 2) Koefisien (b_1) untuk variabel X_1 bernilai 0,615. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kualitas produk yang lebih baik maka akan menaikkan kepuasan nasabah juga. Selanjutnya, peningkatan 1 unit kualitas produk menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,615 unit, dengan asumsi variabel lain tetap sama.
- 3) Koefisien (b_2) untuk variabel X_2 sebesar -0,030. Artinya variabel biaya administrasi berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kepuasan nasabah menurun seiring dengan meningkatnya biaya administrasi. Selanjutnya, kenaikan biaya administrasi sebesar 1 unit akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,030 unit, dengan asumsi tidak ada perubahan pada variabel lain.

f. Uji t

Dari data tabel sebelumnya dapat diketahui bahwa hasil pengujian t (parsial) sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi X_1 terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 8,703 > t_{tabel} 1,990$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tolak H_{01} yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

2) Nilai signifikansi X_2 terhadap Y adalah $0,748 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} -0,323 < t_{tabel} 1,990$. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa gagal tolak H_{02} yang berarti tidak terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah.

g. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	928.152	2	464.076	55.035	.000 ^b
Residual	674.595	80	8.432		
Total	1602.747	82			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai signifikansi dari uji F sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$) dengan nilai $F_{hitung} 55,035 > F_{tabel} 3,111$ sehingga tolak H_{03} . Jadi, dapat disimpulkan variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara simultan (bersama – sama).

h. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.569	2.904	1.475

a. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,761 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan biaya administrasi secara bersama – sama memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah. Sedangkan untuk nilai $R Square$ yang ada pada tabel diatas sebesar 0,579, artinya variabel kualitas produk dan biaya administrasi mampu menjelaskan variabilitas atau variasi dari kepuasan nasabah sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

2. Pemaparan Hasil Uji

a. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian t (parsial) menyatakan bahwa nilai t_{hitung} 8,703 > t_{tabel} 1,990 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan tolak H_{01} dan terima H_{a1} , dengan demikian dapat diasumsikan variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan hasil uji regresi linier berganda, nilai variabel X_1 sebesar 0,615 dapat diartikan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kualitas produk yang lebih baik maka akan menaikkan kepuasan nasabah juga. Selanjutnya, peningkatan 1 unit kualitas produk menghasilkan peningkatan kepuasan

pelanggan sebesar 0,615 unit, dengan asumsi variabel lain tetap sama.

Kualitas produk adalah kapabilitas produk ketika memerankan fungsi dan tugasnya, hal ini mencakup semua dari ketahanan, keandalan, kesesuaian dengan persyaratan dan dimensi nilai produk lainnya.³⁰ Produk bisa dikatakan sebagai atribut utama yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen.³¹ Apabila suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi harapan konsumen maka, konsumen akan merasa puas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan *easy wadiah* memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, perusahaan harus senantiasa memperhatikan produk tersebut agar sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah. Seperti halnya pengoptimalan pelayanan transaksi fisik, penambahan fasilitas ATM, penanganan secara cepat dan tanggap atas *error*-nya mesin ATM dan *mobile banking*.

b. Pengaruh Biaya Administrasi Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian t (parsial) menyatakan bahwa nilai $t_{hitung} -0,323 < t_{tabel} 1,990$ dengan nilai signifikansi $0,748 > 0,05$. Sehingga dapat diartikan tolak H_{a2} dan terima

³⁰ Harjadi and Arraniri, *Experiental Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, 34.

³¹ Sjam and Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," 2.

H₀₂, dengan demikian dapat diasumsikan variabel biaya administrasi (X₂) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan hasil uji regresi linier berganda, nilai variabel X₂ sebesar -0,030 dapat diartikan bahwa variabel biaya administrasi mempunyai pengaruh yang negatif terhadap variabel kepuasan nasabah. Artinya variabel biaya administrasi berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kepuasan nasabah menurun seiring dengan meningkatnya biaya administrasi. Selanjutnya, kenaikan biaya administrasi sebesar 1 unit akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,030 unit, dengan asumsi tidak ada perubahan pada variabel lain.

Biaya administrasi adalah semua biaya yang muncul karena adanya fungsi administrasi. Misalnya biaya bulanan, transfer, tarik tunai dan cek saldo.³² Biaya administrasi yang rendah tentu menjadi kepuasan tersendiri bagi nasabah. Akan tetapi, hasil pengujian yang diperoleh biaya administrasi tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah tidak terlalu memperdulikan biaya administrasi yang ada di tabungan *easy wadiah* Bank Syariah Indonesia. Walaupun nasabah terkena biaya ketika transfer sebesar Rp 6.500 dan tarik tunai sebesar Rp 7.500 di ATM bank lain, kepuasan nasabah pada posisi tetap atau konstan. Nasabah selaku karyawan SDIT Qurrota

³² Ferdian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh)," 43.

A'yun Ponorogo biasanya menggunakan produk tabungan *easy wadi'ah* untuk penerimaan gaji. Sedangkan beberapa dari mereka menggunakan produk tersebut untuk transaksi sesuai kebutuhan, misalnya seperti pembelian pulsa dan paket internet. Dengan demikian, nasabah akan jarang terkena biaya administrasi transfer, cek saldo dan biaya tarik tunai.

c. Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data yang diperoleh pada hasil pengujian F (simultan) menyatakan bahwa nilai $F_{hitung} 55,035 > F_{tabel} 3,111$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan tolak H_{03} dan terima H_{a3} , dengan demikian dapat diasumsikan variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) tabungan *easy wadiah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (Y).

Selanjutnya yaitu data tabel koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,761 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* secara bersama – sama memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Sementara nilai *R Square* sebesar 0,579, artinya variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* mampu menjelaskan variabilitas atau variasi dari kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun

Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

D. KESIMPULAN

Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa variabel kualitas produk tabungan *easy wadiah* (X_1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia, variabel biaya administrasi tabungan *easy wadiah* (X_2) tidak berpengaruh signifikan serta memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia, serta variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) tabungan *easy wadiah* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan pengaruh dari nilai *R Square* sebesar 0,579, artinya variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* mampu menjelaskan variabilitas atau variasi dari kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Penelitian ini dibuat untuk membuktikan penelitian sebelumnya yang telah meneliti masalah ini. Misalnya penelitian ini membuktikan penelitian dari Ismail Razak,³³ Dwi Retno,³⁴ Ivantan, Aris Ariyanto,

³³ Razak, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan," 12.

³⁴ Retno, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta," 63.

Purwanti,³⁵ Slamet Widodo,³⁶ Ivo Selvia Agusti dan Yogaswara Verano³⁷ yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian tersebut disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Binti Khoiriyah³⁸ dan Wahibur Rokhman³⁹ yang menyatakan bahwa biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

³⁵ Ivantan, Ariyanto, and Purwanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X," 420.

³⁶ Widodo, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan)," 120.

³⁷ Agusti and Verano, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)," 40.

³⁸ Khoiriyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung," 75

³⁹ Rokhman, "Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus," 348

DAFTAR PUSTAKA

- Agusti, Ivo Selvia, and Yogaswara Verano. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)." *Niagawan* 11, no. 1 (2022): 37–42.
- Alhusain, Achmad Sani. "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional." *Info Singkat: Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik* 13, no. 3 (2021): 19–24.
- Andrianto, and M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. 1st ed. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019.
- Bisri, Shohib. "Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015." Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015.
- Ferdian, Aan Muhammad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh)." Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021.
- Grace, Ernest, Onita Sari Siregae, Marto Silalahi, Marthin Hutler Ambarita, and Sudung Simatupang. "Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Poltanesa* 23, no. 1 (2022): 35–44.
- Harjadi, Didik, and Iqbal Arraniri. *Experiental Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania, 2021.
- Indonesia, Bank Syariah. "BSI Tabungan Easy Wadiah - Produk Dan Layanan | Bank Syariah Indonesia." Accessed November 6, 2022. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-wadiah>.
- . "Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia." Accessed September 19, 2022. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Ivantan, Ivantan, Aris Ariyanto, and Purwanti Purwanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X." *Jurnal Ekonomi Efektif* 2, no. 3 (2020): 415–22.

- Kashmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Persada, 2017.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Tentang Syariah." Accessed November 6, 2022. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>.
- Khoiriyah, Binti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung." Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2022.
- Lestari, Sherlie Agneza Dwi, Jalaludin, and Rinawati. "Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000." *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 2, no. 1 (2022): 68–82. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.292>.
- Mastuki. "Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)." Accessed October 23, 2022. <https://kemenag.go.id/read/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-xmo8a>.
- Purwanto, Dwi. *Wawancara*. Ponorogo. 2022.
- Razak, Ismail. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 7, no. 2 (2019): 1–14.
- Retno, Dwi. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta." *Jurnal Tata Kelola Seni* 6, no. 1 (2020): 53–65.
- Rokhman, Wahibur. "Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus." *Iqtishadia* 9, no. 6 (2022): 326–51.
- Rufliansyah, Fahmi Firdaus, and Agus Hermani Daryanto Seno. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2018): 389–401.
- Santoso, Joko Bagio. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 16, no. 1 (2019): 127–46.
- Sari, Ferrika. "Penyaluran Pembiayaan BSI Naik 11,5% Pada Kuartal I." Accessed November 6, 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/penyaluran-pembiayaan-bsi-naik-115-pada-kuartal-i>.
- Setiawati, Reni. *Wawancara*. Ponorogo. 2022.

- Sjam, Achmad Rafif, and Anik Lestari Andjarwati. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)." *Jurnal Ilmu Manajemen* 6, no. 1 (2018): 1–7.
- Sulistiyani, and Aditya Pratama. "Daya Tarik Produk UMKM Sebagai Tolak Ukur Kepuasan Konsumen." *Poltanesa* 23, no. 1 (2022): 27–34.
- Sulistiyarningsih, Nur, and Shul Thanul Azkar. "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional." *AL-QANUN: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 24, no. 1 (2021): 33–58.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Tjiptono, Fandy, and Candra Gregorius. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Vekelita, Revi Maudy. "Yuk, Ketahui Apa Saja Produk Bank Syariah Indonesia! - Qoala Indonesia." Accessed November 4, 2022. <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>.
- Vita, Desi Ivana. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro IB: Implementasi Pada Akad Murabahah Di BRI Syariah KC Malang." *JIEP* 19, no. 1 (2019): 14–24.
- Widodo, Slamet. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan)." *Jurnal ManajemenTools* 13, no. 1 (2021): 101–22.
- Yudiana, Fetria Eka. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Edited by Mochlasin. 1st ed. Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014.
- Yuliana, Via, and Erna Erawati. *Wawancara*. Ponorogo. 2022.
- Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Aan Muhammad Ferdian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh." *JIMEBIS: Scientific Journal of Student Islamic Economics and Business* 3, no. 1 (2016): 40–45.