

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH BUKOPIN KCP GRESIK

Ryan Wahyu Perdana

Program Studi Ekoomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email: ryanperdana@mhs.unesa.ac.id

A'rasy Fahrullah

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email: arasyfahrullah@unesa.ac.id

Abstrak

Meningkatkan kepuasan nasabah merupakan sebuah keharusan bagi perbankan syariah, mengingat persaingan dalam bisnis jasa keuangan semakin ketat. Kepuasan nasabah dapat menjaga eksistensi perbankan syariah. Salah satu instrumen yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang terdiri dari variable bebas kualitas pelayanan islami yang menggunakan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepatuhan syariah. Teknik pengambilan data menggunakan accidental sampling dengan jumlah 100 responden. Data diolah menggunakan metode regresi sederhana. Adapun hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa 21,4 % variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan islami.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan islami, kepuasan nasabah, perbankan syariah.*

Abstract

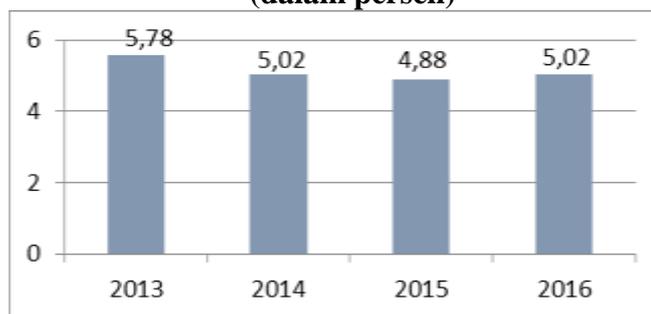
Increasing customer satisfaction is a necessity for Islamic banking, given the increasingly fierce competition in the financial services business. Customer satisfaction can maintain the existence of Islamic banking. One of the instruments that can increase customer satisfaction is to provide quality services. This study aims to determine the effect of the quality of Islamic banking services on customer satisfaction. This type of research is a quantitative study consisting of independent variables Islamic service quality using indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and sharia compliance. Data collection techniques using accidental sampling with a total of 100 respondents. Data is processed using simple regression method. The results of this study are the quality of Islamic service influences customer satisfaction which means that 21.4% of customer satisfaction variables can be explained by Islamic service quality variables

Keywords: *The quality of Islamic service, customer satisfaction, Islamic banking.*

1. PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia kerap berkembang dalam beberapa tahun terakhir ketika negara-negara Eropa mengalami krisis ekonomi. Berdasarkan data yang dirilis Bank Indonesia, perekonomian Indonesia tahun 2016 yang diukur berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku mencapai Rp. 12.406,8 triliun dan PDB perkapita mencapai Rp. 47,96 juta atau US\$ 3.605,1.

Tabel 1
Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2013-2016
(dalam persen)



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) 2016

Dari Tabel 1 menunjukkan pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2016 tumbuh 5,02 persen lebih tinggi dibanding capaian tahun 2015 sebesar 4,88 persen. Dari sisi produksi, pertumbuhan tertinggi dicapai oleh Lapangan Usaha Jasa Keuangan dan Asuransi sebesar 8,90 persen. Dari sisi pengeluaran pertumbuhan tertinggi dicapai oleh Komponen Pengeluaran Konsumsi Lembaga Non-Profit yang melayani Rumah tangga sebesar 6,62 persen.

Laju pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat dipengaruhi oleh konsumsi domestik masyarakat Indonesia yang besar, salah satu industri yang berperan terhadap laju positifnya perekonomian Indonesia adalah industri perbankan, khususnya perbankan syariah. Perbankan syariah menjadi komoditi perbankan yang mengalami tingkat pertumbuhan cukup tinggi. Indikator pertumbuhan industri perbankan syariah dapat dilihat dari besarnya aset yang dimiliki bank umum syariah maupun unit usaha syariah yang ada di Indonesia. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 6,5% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya, yaitu dengan melakukan kegiatan di bidang keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan pembiayaan serta penawaran berbentuk jasa yang merupakan fungsi pokok dari lembaga perbankan sesuai dengan undang-undang nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang ditegaskan dengan empat poin, di antara isinya adalah Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) wajib menjalankan fungsi

menghimpun dan menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Namun demikian, untuk menghilangkan unsur riba dalam operasional Bank Syariah. Maka produk Bank Syariah lebih variatif dibanding dengan produk bank konvensional. Kalau bank konvensional baik produk penghimpunan dana maupun produk penyaluran dana menggunakan instrument bunga sebagai kompensasi atas dana yang disimpan atau dana yang disalurkan, sedangkan dalam Bank Syariah menggunakan akad-akad yang berupa simpanan, jual beli, bagi hasil, sewa-menyewa, pinjaman.

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dipasar. Perusahaan harus bertindak bijaksana dalam mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan inti dari pemasaran. Supaya dapat bersaing maka perbankan harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil dari penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah.

Banyak kegagalan bisnis yang telah terjadi disebabkan oleh kecewanya nasabah atas pelayanan sehingga nasabah beralih ke produk lain. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pelanggan kepada tingkat pelayanan yang telah diterima dengan tingkat pelayanan yang telah pelanggan harapkan. Supaya dapat bersaing, perusahaan perbankan harus bisa memberikan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi keinginan nasabah.

Kualitas pelayanan saat ini dianggap sebagai hal yang penting dalam persaingan suatu perusahaan. Kualitas layanan konsumen dipandang oleh para manager Indonesia sebagai filosofi utama jika mereka tetap ingin memegang peran

penting dalam perekonomian Indonesia, dari sudut pandang ekonomi dan reformasi perbankan melalui Arsitektur Perbankan Indonesia.

Melihat permasalahan di atas, maka penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah di Bank **Syariah Bukopin kc Gresik**. Menggunakan kualitas pelayanan dalam bank Islam menjadi penting karena berhubungan dengan biaya, keuntungan, dan kepuasan konsumen. Evaluasi kualitas pelayanan dalam perbankan islam menjadi sangat penting karena adanya persaingan ketat yang membuat bank harus mengetahui bagaimana mereka harus menyediakan pelayanan khususnya kualitas pelayanan yang lebih islami.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016) merupakan metode yang berdasarkan pada gejala yang relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan sebab akibat yang digunakan guna meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengambilan secara random dan dengan analisis data yang bersifat statistik atau kuantitatif. Penelitian ini pada praktiknya akan mengkuantifikasikan data kualitas pelayanan islami Bank dan data kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin. Kemudian penulisan penelitian ini didasarkan pada *Field Research*. Dalam penulisannya Field Research dilakukan di lokasi Bank Syariah Bukopin yang berada di Jl. Gubernur Suryo Blok A No. 4 Gresik.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu: kualitas pelayanan islami sebagai variabel independen atau sering disebut variabel bebas (variabel X) yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), perhatian (X5), kepatuhan syari'ah (X6), dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y).

Populasi dan Sampel

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian kuantitatif ini yaitu seluruh nasabah tabungan Bank Syariah Bukopin yang berjumlah 3.856 nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik pengambilan sampel non probabilitas yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan acak dan subjektif yakni setiap anggota tidak memiliki peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dijadikan sampel. Pada teknik ini peneliti akan melakukan pengambilan sampel dengan menyebarkan kuisioner pada beberapa nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah Bukopin kc Gresik, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel adalah 100.

Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner (angket), terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Dalam penyusunan kuisioner ini penulis menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dari kuisioner tersebut dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan islami Bank Syariah Bukopin terhadap kepuasan nasabah. Kuisioner yang dipakai disini

adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Adapun pengukurannya menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban dari pertanyaan, dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

Tabel 2
Alternatif Jawaban

Simbol	Alterbatif jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Werang, 2015: 133)

Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas

Uji Validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Pengujian validitas item dalam penelitian ini menggunakan metode *Corretced Item Total Correlaction*. Berikut ini perhitungan korelasi yang digunakan untuk melakukan uji validitas yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2 - (\sum X)^2)][(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total
- N = Jumlah responden
- X = Skor butir
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor item
- $\sum Y$ = Jumlah total

Jika *Corretced Item Total Correlaction* r hitung > r tabel, maka kuisisioner tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha. Uji realibilitas ini hanya dilakukan pada data yang dikatakan valid. Untuk menguji realibilitas digunakan teknik cronbach alpha > 0,60. Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena adanya perbedaan pendapat dan pemahaman responden dalam menjawab item pertanyaan.

$$r_i = \frac{K}{(K-1)} \left\{ \frac{1 - \sum s_i^2}{s_i^2} \right\}$$

Keterangan:

Ri = Koefisien korelasi alpha

K = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal

Si2 = Jumlah varian butir atau skor setiap item

Sj2 = Varians varian total atau skor total

Menilai reliable tidaknya suatu instrumen dilakukan dengan menkonsultasikan r hitung dengan r tabel, apabila r hitung > r tabel maka instrumen dinyatakan tidak reliable.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana yang digunakan untuk mengolah data yang mempunyai satu variabel independen dan satu variable dependen. Di samping itu, analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

Keterangan : $Y = a + bX$

Y = Variabel dependen (Kepuasan nasabah)

X = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Islami)

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi variabel X

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y). Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS dimana hasil output regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil analisis regresi sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	2.580	1.459		1.768	.080
Kualitas Pelayanan Islami	.141	.027	.463	5.167	.000

Sumber: Output Spss (Data diolah penulis)

Berdasarkan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 2.580 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah adalah 2.580 jika variabel kualitas pelayanan islami (X) adalah nol (0).

- Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami (X) mempunyai arah koefisien regresi positif dengan kepuasan nasabah yaitu $b = 0,141$ yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan islami mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan meningkat dengan asumsi variabel independen yang lain konstan.

Hasil Uji T

Uji parsial digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Kriteria uji parsial adalah jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dan sebaliknya jika nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Tabel 4
Hasil uji t (parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	2.580	1.459		1.768	.080
Kualitas Pelayanan Islami	.141	.027	.463	5.167	.000

Sumber: Output Spss (Data diolah penulis)

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan diketahui nilai $t \text{ hitung}$ sebesar $5.167 > 1,987$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar $0,141$ menunjukkan apabila kualitas pelayanan islami ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik sebesar. Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan statistic t, terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan islami memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar $0,000 <$ dari tingkat kepercayaan sebesar $0,005$. Oleh karena itu hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. Untuk hasil uji determinasi besarnya R^2 adalah $0,214$. Hal tersebut berarti $21,4\%$ variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan islami.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizki Pratama Putra, dan Sri Herianingrum yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah

Surabaya” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007: 110) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kegiatan pelanggan. Kualitas pelayanan Menurut Othman & Owen (2001) terdapat enam pendekatan yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan perbankan syariah yaitu, berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepatuhan syariah.

Indikator berwujud pada Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik, melalui lokasi Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik yang strategis dan mudah dijangkau serta memiliki fasilitas yang menarik dan nyaman, bersih dan aman untuk digunakan. Tampilan fisik yang bersih merupakan hal yang sangat berpengaruh.

Indikator kehandalan pada Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik melalui pelayanan pada semua nasabah sesuai dengan janjinya, sudah semestinya pihak bank memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Hal ini dapat menanamkan rasa puas kepada nasabah karena semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik.

Indikator tanggapan pada Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik melalui pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah, melayani transaksi dengan cepat, tepat dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

Indikator jaminan pada Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik melalui jaminan keamanan nasabah dalam bertransaksi, karyawan dapat menanamkan kepercayaan dan selalu menjalankan amanahnya dengan benar dan tepat. Hal ini dapat memberikan rasa aman serta menghilangkan keraguan nasabah dalam melakukan transaksi.

Indikator empati pada Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik melalui karyawan yang bersikap ramah dan sopan serta penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi. Hal ini dapat menanamkan kesetiaan nasabah dan menimbulkan *word of mouth* yang baik terhadap Bank.

Indikator kepatuhan syariah pada Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik melalui ketentuan pembiayaan dan tabungan yang bebas bunga serta transaksi sesuai dengan hukum dan prinsip islam. Hal ini dapat menjadi pembeda antara bank syariah dan bank konvensional serta dapat meyakinkan nasabah muslim yang bertransaksi di Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik.

Berdasarkan pada hasil analisis, diperoleh hasil t hitung 5,167 > t tabel 1,987 yang artinya bahwa kualitas pelayanan islami secara bersamaan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. Kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh langsung dan signifikan. Kualitas pelayanan islami berperan penting dalam menciptakan kepuasan pada nasabah. Adanya kepuasan nasabah dapat disebabkan oleh pelayanan Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik yang baik.

Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dari Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik dinilai dari kinerja pelayanan karyawan dan *customer service* dalam melayani transaksi, karena Semakin tinggi perusahaan menerapkan kualitas pelayanan islami maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi dan mendapatkan

citra yang positif. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Putra et al.(2016) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Namun berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Riadh Ladhari (2010) yang menyatakan bahwa dimensi tangibles tidak banyak berpengaruh diantara dimensi yang lain terhadap pelanggan bank sehingga kualitas pelayanan islami merupakan salah satu faktor yang sangat berkaitan langsung dengan nasabah, kualitas pelayanan juga mampu memberikan nasabah suatu pengalaman positif yang baru dalam melakukan transaksi atau menggunakan jasa perbankan syariah sehingga pengalaman positif tersebut akan selalu diingat oleh nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. Hal ini sejalan dengan kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang nantinya akan memiliki pengalaman yang baik maupun mengakibatkan pembelian ulang atau kelayakan yang berkelanjutan jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan islami yang meliputi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Bukopin Syariah Kcp Gresik. Berdasarkan pembahasan dari analisis data diatas maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik sudah semestinya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman, puas, dan senang melakukan transaksi. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan dan kekurangan yang ada serta memperbanyak jumlah sampel serta cara pengambilan data guna untuk mendapatkan hasil yang optimal.

5. REFERENSI

- Al-Qur'an dan terjemahannya, Departemen Agama RI, Bandung: PT Sygma, 2014.
- Badan Pusat Statistik. (2016). Pertumbuhan Ekonomi. Diperoleh 5 November 2017, dari <https://www.bps.go.id/pressrelease/2017/02/06/1363/ekonomi-indonesia-tahun-2016-tumbuh-5-02-persen-lebih-tinggi-dibanding-capaian-tahun--2015--sebesar-4-88-persen.html>
- Bank Indonesia. (2016). Perekonomian Indonesia. Diperoleh 5 November 2017, dari <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-tahunan/perekonomian/Default.aspx>
- Churchill, G. a., & Surprenant, C. (1982). Investigation Into Customer the Determinants of Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491–504.
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pt Jasa Raharja Dengan Metode Servqual. *BINUS BUSINESS REVIEW*, 5(2), 626–637.
- Kartajaya, H., & Sula, M. S. (2006). Syariah Marketing. Bandung: Mizan.
- Kotler, P. (2000). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Susanto, A. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks : A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rianto, M. A. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, P. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT. Indeks.
- Suryani. (2014). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah. *Al- Iqtishad*, 6(2), 240–250.
- Tjiptono, F. (2007). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Wakhid, S.C., dan Elvrita, S. 2007, Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank, Indonesia. ISSN: Vol. 2, 1858-2559
- Wulandari, D., & Subagio, A. (2015). Consumer Decision Making in Conventional Banks and Islamic Bank based on Quality of Service Perception. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 471–475.
- Zaini, M. A. (2015). Konsepsi Al-Quran Dan Al-Hadits Tentang Operasional Bank Syariah. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 29–50.