



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu

Cipto Hermanto^{1*}, Imelda Sari²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

*Email Korespondensi: ciptohermanto12@gmail.com

Diterima: 06-07-2026 | Disetujui: 12-07-2026 | Diterbitkan: 03-08-2026

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia is an Islamic bank resulting from the merger of three state-owned Islamic banks, namely BRI Syariah, BNI Syariah, and Bank Syariah Mandiri. This study was conducted to examine the influence of service quality and Islamic financial literacy on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu. The approach used is a quantitative method with data collection through online questionnaires distributed to 100 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was carried out using multiple linear regression to determine the partial and simultaneous effects between variables. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, indicated by a t-value of 6.740 which is greater than the t-table of 1.984 with a significance value of $0.001 < 0.05$. Furthermore, Islamic financial literacy also has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t-value of 8.371 > t-table 1.984 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, both variables are proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction with an F-value of 693.076 > F-table 3.090 and a significance value of $0.000 < 0.05$. Based on these findings, it can be concluded that service quality and Islamic financial literacy are important determinants in improving customer satisfaction, so efforts to enhance both aspects need to be continuously optimized by Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu.

Keywords: Service Quality, Islamic Financial Literacy, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah hasil merger dari tiga Bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner daring kepada 100 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda guna mengetahui pengaruh parsial dan simultan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, ditunjukkan oleh nilai t hitung $6,740 > t$ tabel $1,984$ serta nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Selain itu, literasi keuangan syariah juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $8,371 > t$ tabel $1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung $693,076 > F$ tabel $3,090$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah merupakan determinan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga upaya peningkatan kedua aspek tersebut perlu terus di optimalkan oleh BSI KCP Jakarta Utan Kayu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan Syariah, Kepuasan Nasabah

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Hermanto, C., & Sari, I. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 2213-2226. <https://doi.org/10.63822/z9333y02>

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan tersebut didukung oleh adanya landasan hukum yang semakin kuat, dimulai dari diberlakukannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang kemudian disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, serta diperkuat dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset perbankan syariah nasional meningkat dari Rp892,2 triliun pada tahun 2023 menjadi Rp980,30 triliun pada akhir tahun 2024 atau tumbuh sebesar 9,88%. Tren pertumbuhan tersebut terus berlanjut hingga September 2025, dengan total aset mencapai Rp1.006,18 triliun atau meningkat sebesar 9,39% secara *year-on-year* (yoy).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah hasil merger dari tiga Bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah sesuai dengan Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor KEP-4/PB.1/2021.

Di tengah pertumbuhan tersebut, BSI masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah. Salah satu permasalahan yang sempat terjadi adalah gangguan pada aplikasi mobile banking BYOND by BSI pada Februari dan Juni 2025 yang menyebabkan sebagian nasabah mengalami kendala dalam melakukan transfer, pembayaran, maupun pengecekan saldo. Selain itu, pada periode tertentu seperti menjelang hari besar keagamaan, antrean di bagian *Customer Service* cenderung meningkat karena tingginya jumlah nasabah yang membutuhkan layanan administrasi, sementara pelayanan hanya ditangani oleh satu petugas. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama dan berpotensi memengaruhi kenyamanan serta kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 1. Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia Tahun 2022-2025

Jenis Keuangan	Tahun								
	2022			2024			2025		
	Literasi (%)	Inklusi (%)	Gap	Literasi (%)	Inklusi (%)	Gap	Literasi (%)	Inklusi (%)	Gap
Konvensional	49,68	85,10	35,42	65,43	73,55	8,12	66,46	80,51	14,05
Syariah	9,14	12,12	2,98	39,11	12,88	26,23	43,22	13,41	29,81

Sumber: <https://ojk.go.id>

Selain kualitas pelayanan, tingkat literasi keuangan syariah juga menjadi faktor yang perlu mendapat perhatian karena dapat memengaruhi pemahaman masyarakat dalam menggunakan produk dan layanan perbankan syariah. Berdasarkan tabel I.1 data Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) OJK, tingkat literasi keuangan syariah meningkat dari 9,14% pada tahun 2022 menjadi 39,11% pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 43,22% pada tahun 2025. Meskipun mengalami peningkatan, capaian tersebut masih berada di bawah tingkat literasi keuangan konvensional yang mencapai 66,46%. Di sisi lain, kesenjangan antara tingkat literasi dan inklusi keuangan

syariah masih relatif tinggi, yang menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai produk dan layanan perbankan syariah belum sepenuhnya diikuti oleh pemanfaatannya.

Rendahnya pemahaman tersebut dapat memengaruhi cara nasabah dalam mengambil keputusan ketika memilih dan memanfaatkan produk perbankan syariah. Nasabah yang memiliki literasi keuangan syariah yang baik cenderung lebih memahami manfaat, risiko, hak, dan kewajiban dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman dapat menimbulkan kesalahan persepsi terhadap produk yang digunakan, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah menjadi salah satu aspek yang penting untuk mendukung pertumbuhan industri perbankan syariah sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan masih menghasilkan temuan yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh (Noval & Rokhimah, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, penelitian (Natasya & Yudhira, 2023) pada sektor transportasi online memperoleh hasil yang berbeda, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan masih perlu dikaji lebih lanjut pada konteks dan objek penelitian yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga rumusan masalah, yaitu: (1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI secara parsial; (2) apakah literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI secara parsial; dan (3) apakah kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang diberikan suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas layanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang dirasakan pelanggan, tapi juga dari bagaimana proses pelayanan itu berlangsung, mulai dari ketepatan, kecepatan, sampai perhatian petugas terhadap kebutuhan nasabah (Ahmad et al., 2025). Kotler menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama *servqual* yang menentukan kualitas pelayanan yaitu, bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Heryanti & Sari, 2026).

Literasi Keuangan Syariah

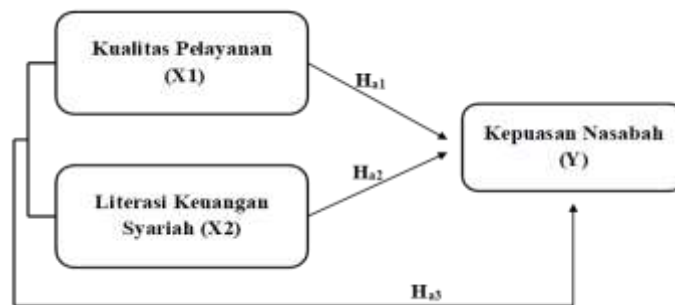
Rahim menjelaskan bahwa literasi keuangan syariah secara konseptual diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menggunakan pengetahuan keuangan, sikap, dan keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan sesuai dengan prinsip – prinsip islam (Chrisna et al., 2023). prinsip

keuangan syariah mencakup keyakinan pada tuntutan Ilahi, tidak ada investasi haram, menghindari riba, menghindari ketidakpastian (tidak *gharar*), tidak judi ataupun spekulasi (*maysir*), serta mengedepankan pembiayaan yang berbasis aset nyata dengan skema bagi hasil (Nesneri et al., 2023). Terdapat empat dimensi yang dipakai untuk mengukur literasi keuangan syariah dalam penelitian ini, yaitu, pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), keyakinan (*attitude*), perilaku (*behavior*).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimilikinya. Kotler & Keller mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk impresi kesenangan atau kekecewaan seseorang yang bersumber dari evaluasi atas hasil kinerja produk dibandingkan dengan ekspektasi yang telah diproyeksikan (Ilahi & Arifuddin, 2022). Indikator kepuasan nasabah yang dipakai dalam penelitian ini meliputi, terpenuhinya harapan nasabah, penggunaan produk secara berulang, kesediaan merekomendasikan produk kepada orang lain, penilaian terhadap kualitas layanan, loyalitas, reputasi baik perusahaan di mata nasabah.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan literasi keuangan syariah (X2) sebagai dua variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah (Y), baik secara parsial maupun simultan. Dari kerangka berpikir diatas, diperoleh tiga hipotesis berikut:

Ha1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI.

Ha2: Literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI.

Ha3: Kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, karena tujuannya untuk melihat hubungan sebab-akibat antarvariabel lebih (Sarkadi et al., 2023). Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah BSI, dengan BSI KCP Jakarta Utan Kayu dijadikan sebagai unit analisis yang dianggap cukup mewakili jaringan operasional BSI secara umum. Karena jumlah populasi

tidak diketahui secara pasti (infinite), ukuran sampel dihitung memakai rumus *Lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi maksimal 0,5, dan margin of error 10%, sehingga didapat $n = 96,04$ yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Sampel diambil dengan teknik non-probability sampling melalui pendekatan purposive sampling, dengan kriteria nasabah yang pernah atau sedang menggunakan produk dan layanan BSI. Kuesioner disebar pada bulan April sampai Juni 2026 dengan Google Formulir

teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode, yaitu observasi langsung, kuesioner berskala Likert 1–4 (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju), dan studi dokumentasi. Skala empat poin sengaja dipilih agar responden tidak cenderung memilih jawaban di tengah (*central tendency bias*) (Astiena et al., 2026). Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 11 pernyataan yang mewakili lima dimensi *SERVQUAL*, literasi keuangan syariah diukur dengan 7 pernyataan pada empat dimensi, sementara kepuasan nasabah diukur dengan 12 pernyataan pada enam dimensi.

Pengolahan data dibantu dengan *Microsoft Excel* dan IBM SPSS versi 27. Tahapannya meliputi uji validitas dengan korelasi Pearson Product Moment, uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kuesioner penelitian ini diisi oleh 100 nasabah BSI KCP Jakarta Utan Kayu. Dari sisi jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak, yaitu 58 orang (58%), sedangkan laki-laki 42 orang (42%). Dari sisi usia, kelompok 36–45 tahun menjadi yang paling banyak dengan persentase (31%), disusul kelompok usia 17–25 tahun (30%), 26–35 tahun (29%), dan di atas 46 tahun (10%). Sementara dari sisi pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta dengan persentase (38%), lalu ASN/PNS (23%), pelajar/mahasiswa (20%), dan wiraswasta (19%).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,720	0,196	Valid
	X1.2	0,826	0,196	Valid
	X1.3	0,777	0,196	Valid
	X1.4	0,736	0,196	Valid
	X1.5	0,731	0,196	Valid
	X1.6	0,762	0,196	Valid
	X1.7	0,773	0,196	Valid
	X1.8	0,794	0,196	Valid

Literasi Keuangan Syariah (X2)	X1.9	0,746	0,196	Valid
	X1.10	0,783	0,196	Valid
	X1.11	0,762	0,196	Valid
	X2.1	0,787	0,196	Valid
	X2.2	0,759	0,196	Valid
	X2.3	0,772	0,196	Valid
	X2.4	0,714	0,196	Valid
	X2.5	0,759	0,196	Valid
	X2.6	0,804	0,196	Valid
	X2.7	0,740	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	0,764	0,196	Valid
	Y1.2	0,772	0,196	Valid
	Y1.3	0,760	0,196	Valid
	Y1.4	0,781	0,196	Valid
	Y1.5	0,774	0,196	Valid
	Y1.6	0,688	0,196	Valid
	Y1.7	0,811	0,196	Valid
	Y1.8	0,615	0,196	Valid
	Y1.9	0,796	0,196	Valid
	Y1.10	0,737	0,196	Valid
	Y1.11	0,726	0,196	Valid
	Y1.12	0,729	0,196	Valid

Sumber: Hasil Olah Data 2026

Berdasarkan Tabel 2. hasil uji validitas dengan korelasi *Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid. Nilai *r* hitung untuk variabel kualitas pelayanan berkisar antara 0,720 sampai 0,826, untuk variabel literasi keuangan syariah antara 0,714 sampai 0,804, dan untuk variabel kepuasan nasabah antara 0,615 sampai 0,811. Semua nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel sebesar 0,196, artinya seluruh item pernyataan dinyatakan valid

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

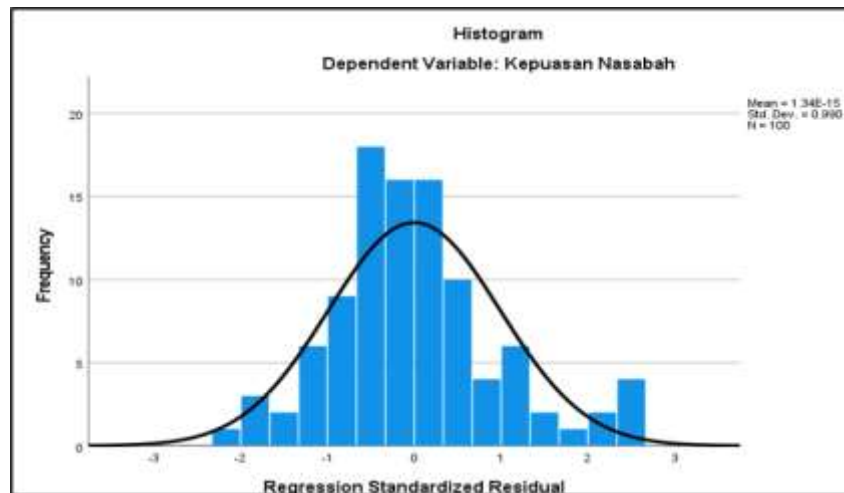
Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha > 0,60	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,929	0,60	Reliabel
Literasi Keuangan Syariah (X2)	0,879		Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,928		Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data 2026

Berdasarkan Tabel 3. hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,929 untuk variabel kualitas pelayanan, 0,879 untuk variabel literasi keuangan syariah, dan 0,928 untuk variabel kepuasan nasabah. Karena semua nilai tersebut di atas 0,60, maka instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

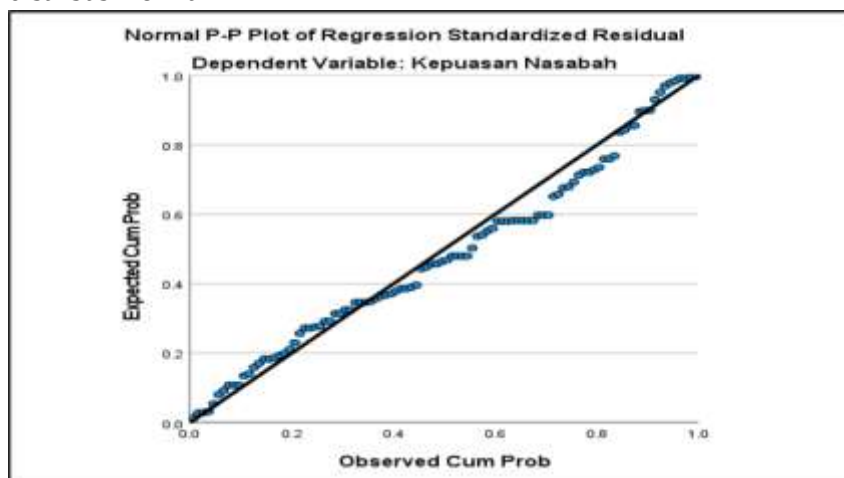
Uji Normalitas



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Gambar 2. menunjukan hasil uji normalitas dengan metode histogram, dimana dapat dilihat bahwa data residual membentuk pola yang menyerupai kurva lonceng (*bell curve*). Sebagian besar data berkumpul di sekitar rata – rata dan membentuk puncak di tengah. Sementara pada kedua sisi distribusi (di sebelah kiri dan kanan) frekuensi nilai data menurun secara bertahap, yang mengindikasikan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal



Gambar 3. Grafik Normal Probability Plot (P-P Plot)

Berdasarkan Gambar 3. hasil uji normalitas dengan metode P-P Plot, dapat dilihat bahwa titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal secara konsisten dari sudut kiri bawah hingga sudut kanan atas. Temuan ini menunjukkan bahwa residual pada model regresi memiliki distribusi yang mendekati normal, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94854750
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.045
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 4. hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, dimana nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan, yaitu 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

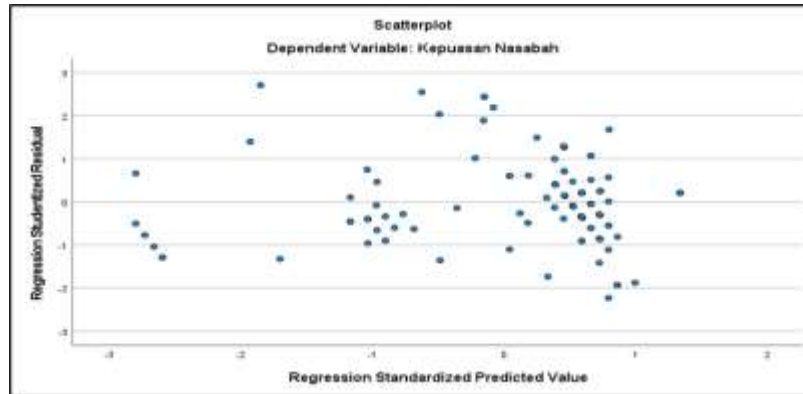
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,159	6,294	Tidak terjadi multikolinearitas
2	Literasi Keuangan Syariah	0,159	6,294	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 5. hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai Tolerance sebesar $0,159 > 0,10$ dan VIF sebesar $6,294 < 10$ untuk kedua variabel independen, sehingga dapat dipastikan tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara kedua variabel tersebut.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Grafik Scatterplot

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Berdasarkan Gambar 4. hasil uji heteroskedastisitas dengan metode grafik *scatterplot* dapat dilihat bahwa titik-titik data tersebar acak tanpa membentuk pola tertentu, yang berarti model regresi sudah memenuhi asumsi homoskedastisitas. Karena semua uji asumsi klasik ini terpenuhi, model regresi dalam penelitian ini dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.120	1.003		2.114
	Kualitas_Pelayanan	.464	.069	.440	6.740
	Literasi_Keuangan_Syariah	.896	.107	.547	8.371

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Dari hasil olah data dengan SPSS versi 27, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,120 + 0,464 X_1 + 0,896 X_2 + e$$

Angka konstanta 2,120 berarti bahwa jika kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah sama-sama bernilai nol, kepuasan nasabah masih berada di angka 2,120. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,464 menunjukkan bahwa setiap ada kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan, kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,464 satuan, dengan syarat variabel lain dianggap tetap. Sementara koefisien regresi literasi keuangan syariah sebesar 0,896 justru menunjukkan pengaruh yang lebih besar, yaitu setiap kenaikan satu satuan literasi keuangan syariah akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0,896 satuan.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.120	1.003		2.114
	Kualitas_Pelayanan	.464	.069	.440	6.740
	Literasi_Keuangan_Syariah	.896	.107	.547	8.371

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 7. hasil uji parsial dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 6,740, lebih besar dari t tabel 1,984, dengan signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya Ha1 diterima, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan literasi keuangan syariah, diperoleh nilai t hitung sebesar 8,371, lebih besar dari t tabel 1,984, dengan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan Ha2 diterima, literasi keuangan syariah juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	4470.179	2	2235.089	689.204
	Residual	314.571	97	3.243	
	Total	4784.750	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah
b. Predictors: (Constant), Literasi_Keuangan_Syariah, Kualitas_Pelayanan

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 8. diperoleh nilai F hitung sebesar 689,204, dimana nilai tersebut jauh lebih besar dari F tabel 3,090, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya Ha3 diterima, kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Jakarta Utan Kayu.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.967 ^a	.934	.933	1.801
a. Predictors: (Constant), Literasi_Kuangan_Syariah, Kualitas_Pelayanan				

Sumber: Output SPSS Versi 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 9. hasil uji koefisien determinasi diperoleh Nilai R Square simultan sebesar 0,934 berarti kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah bersama-sama mampu menjelaskan 93,4% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 6,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, misalnya kemudahan akses layanan digital.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Heryanti & Sari, 2026) yang juga mengacu pada teori SERVQUAL yang di kemukakkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, di mana kualitas layanan sangat ditentukan oleh lima dimensi utama. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, nasabah BSI menilai kualitas pelayanan dari berbagai aspek, seperti kecepatan dan ketepatan transaksi, sikap petugas yang ramah dan profesional, sampai kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, aplikasi mobile banking, dan ATM. Dimensi *assurance* dan *empathy* menjadi yang paling berpengaruh, mengingat perbankan syariah memang mengedepankan nilai amanah, transparansi, dan pendekatan yang lebih humanis kepada nasabahnya. Kedepannya, BSI KCP Jakarta Utan Kayu perlu terus mengasah kemampuan sumber daya manusianya lewat pelatihan rutin dan juga memperkuat sisi digitalnya.

Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ramadhani et al., 2021) yang juga membuktikan literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di kalangan nasabah BSI KCP Jakarta Utan Kayu, di mana nasabah yang memahami produk dan prinsip syariah, seperti sistem bagi hasil, akad *mudharabah*, serta larangan *riba*, cenderung lebih percaya dan merasa puas menggunakan layanan BSI. Sedangkan nasabah BSI yang menggunakan produk dan layanan BSI karena faktor kewajiban dari instansi atau dorongan lingkungan tanpa dibekali pemahaman yang baik tentang keuangan syariah, seringkali membandingkan layanan BSI dengan bank konvensional secara langsung, sehingga kepuasan mereka lebih mudah terganggu ketika menemukan perbedaan mekanisme yang tidak mereka pahami.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian (Rahajeng et al., 2024), meski variabel dependen yang

dipakai berbeda, yaitu keputusan pembelian. Namun keduanya sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah punya peran penting dalam membentuk perilaku nasabah terhadap produk perbankan syariah. Kepuasan nasabah BSI mampu terbentuk dari gabungan dua hal, yaitu pelayanan yang cepat dan ramah, ditambah pemahaman nasabah yang baik terhadap sistem perbankan syariah itu sendiri. Selama observasi, penulis juga menemukan beberapa keluhan di lapangan, seperti waktu tunggu yang cukup lama akibat keterbatasan petugas *customer service*, dan masih ada nasabah yang belum begitu paham perbedaan produk syariah dengan produk konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut memang perlu dibenahi bersamaan, karena kalau cuma salah satu yang diperbaiki, hasilnya belum tentu maksimal.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, terdapat tiga kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini. Pertama, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Jakarta Utan Kayu yang dibuktikan dengan nilai t hitung $6,740 > t$ tabel $1,984$; sig. $0,001 < 0,05$. Kedua, literasi keuangan syariah juga terbukti berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $8,371 > t$ tabel $1,984$; sig. $0,000 < 0,05$. Ketiga, kualitas pelayanan dan literasi keuangan syariah secara bersama-sama terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung $689,204 > F$ tabel $3,090$; sig. $0,000 < 0,05$, dengan kontribusi model sebesar 93,4% terhadap variasi kepuasan nasabah.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Utan Kayu perlu terus meningkatkan kualitas layanan, baik melalui peningkatan kompetensi karyawan maupun optimalisasi layanan digital guna menekan gangguan sistem. Penambahan petugas Customer Service pada jam sibuk juga perlu dipertimbangkan untuk memangkas waktu tunggu dan menjaga kepuasan nasabah. Selain itu, edukasi dan sosialisasi literasi keuangan syariah perlu terus dilakukan agar nasabah semakin memahami produk dan prinsip perbankan syariah.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel kemudahan akses layanan digital, mengingat mayoritas transaksi perbankan kini dilakukan melalui mobile banking dan internet banking. Semakin mudah akses layanan digital, semakin tinggi pula potensi kepuasan nasabah. Variabel ini juga relevan dengan temuan penelitian ini, di mana gangguan sistem digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kenyamanan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. A., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Anggi, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Astiena, A. K., Asdi, Y., & Hadiguna, R. A. (2026). Beyond the standard: Rethinking Likert scale use in

- measuring patient satisfaction at public health center in Indonesia. *Journal of Public Health Research*, 15(2). <https://doi.org/10.1177/22799036261441329>
- Chrisna, H., Hernawaty, Ms., & Noviani, M. (2023). *Literasi Keuangan Syariah Untuk Perkembangan UMKM*. CV. Eureka Medika Aksara. <https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/564439-literasi-keuangan-syariah-untuk-perkemba-4976b811.pdf>
- Heryanti, D. A., & Sari, I. (2026). Pengaruh Harga Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Second Di Showroom Mobcars. *Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting*, 16(01), 13–30. <https://doi.org/10.37478/als.v16i01.7432>
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 27–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.62861/jimat%20amsir.v1i1.123>
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan PelangganGo-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/ Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://journal.utnd.ac.id/index.php/jmdb/article/view/769>.
- Nesneri, Y., Novita, U., Irdyanti, & Azwar. (2023). Analisis Literasi Keuangan Syariah Pada Masyarakat Riau. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 2023. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).13455](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).13455)
- Noval, J. M., & Rokhimah. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Sorong. *Jurnal Ekonomi*, 5(2), 116–129. <https://doi.org/https://doi.org/10.47945/at-thariqah.v5i2.2345>
- Rahajeng, Y., Amani, T., & Mustafida. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Produk Perbankan Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobus*, 12(2), 172–184. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/>
- Sarkadi, Darne, M., Dede Novita Jumiarti, Siti Khodijah, Norman, S., Ricky, A., Rifki, A., Samuel, M. W., Rosy, P., Sigit, S., & Kurniawan, S. J. N. (2023). *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa* (Hasanuddin & N. Fahriza, Eds.; 1st ed., pp. 1–180). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. <https://ubsi.perpustakaan.co.id/>