



Peran Kualitas Layanan Sebagai Pemeditasi Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Diwika Fatah Arrozaq¹, Achmad Sani Supriyanto²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Indonesia

E-mail: diwikafataharrzaq@gmail.com achmad_sani72@yahoo.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-05-07 Revised: 2024-06-27 Published: 2024-07-03 Keywords: <i>Employee performance;</i> <i>Product Quality;</i> <i>Service Quality;</i> <i>Customer satisfaction.</i>	In today's increasingly competitive business environment, it is becoming more important for every company to demonstrate higher levels of creativity and aggressiveness in product innovation and delivering superior customer service. This study aims to determine the influence of employee performance, product quality, and service quality on customer satisfaction. The population and sample of this study consist of 170 BSI customers. The analysis tool used is SmartPLS 4.0. The results show that employee performance has a positive effect on customer satisfaction, product quality has a positive effect on customer satisfaction, employee performance has a positive effect on customer satisfaction mediated by service quality, and product quality has a positive effect on customer satisfaction mediated by service quality. The findings from this research can be used to increase customer satisfaction by building employee performance, improving product quality and service quality. So that customers feel happy and will use the services and services of Indonesian sharia banks.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-05-07 Direvisi: 2024-06-27 Dipublikasi: 2024-07-03 Kata kunci: <i>Kinerja Karyawan;</i> <i>Kualitas Produk;</i> <i>Kualitas Layanan;</i> <i>Kepuasan Nasabah.</i>	Di zaman bisnis yang semakin kompetitif saat ini, menjadi semakin penting bagi setiap perusahaan untuk menunjukkan kreativitas dan agresivitas yang lebih tinggi dalam menciptakan inovasi produk serta memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dan sampel penelitian ini sebesar 170 nasabah BSI. Alat analisis menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi oleh kualitas layanan, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi oleh kualitas layanan. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan membangun kinerja karyawan, peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan. Sehingga nasabah merasa senang dan akan menggunakan jasa dan layanan bank syariah indonesia.

I. PENDAHULUAN

Di era bisnis yang semakin kompetitif seperti ini, kebutuhan bagi semua perusahaan untuk menunjukan tingkat kreativitas dan agresivitas yang lebih tinggi dalam menghasilkan inovasi produk serta menyediakan layanan yang unggul kepada pelanggan semakin tinggi. Hal ini diperlukan agar perusahaan dapat bersaing secara lebih efektif dan mencapai keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya. Tingkat persaingan yang terus menerus dalam dunia bisnis mendorong timbulnya ide-ide kreatif yang dapat membentuk produk dan layanan yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan (Ismail, 2014).

Bank merupakan salah satu Lembaga keuangan yang menyediakan produk dan jasa dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan tujuan untuk mempertahankan dan

memperbanyak nasabah yang loyal (Zumawati dkk, 2023). Maka dari itu bank harus menjaga citra positif, ada beberapa hal yang membuat citra positif bank mendapatkan perhatian oleh nasabah yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan, kualitas produk serta mempunyai karyawan yang siap dan mapu untuk melayani nasabah agar bank mendapatkan perhatian yang lebih terhadap nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan Tindakan perusahaan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah dan juga karyawan agar puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Kasmir, 2017). Kualitas pelayanan merupakan sebuah perwujudan yang telah diberikan. Untuk mencapai perwujudan tersebut perusahaan memerlukan beberapa fitur dan keadaan spesifik yang harus di terapkan guna memenuhi kebutuhan nasabah. Kelengkapan

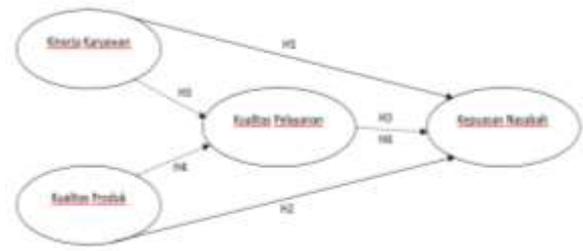
produk dan fitur merupakan terciptanya kepuasan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya (Kotler dan Keller, 2016).

Secara umum kepuasan nasabah merupakan tolak ukur yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan didalam setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu alasan konsumen kembali membeli produk. Apabila konsumen merasa puas, ia akan kembali kepada perusahaan dan akan selalu membutuhkan produk atau jasa yang dipasarkan perusahaan (Sunnyoto, 2019). Kepuasan konsumen merupakan suatu pendorong yang paling utama antara perusahaan dengan konsumen agar memiliki hubungan jangka panjang. Oleh karena itu perusahaan akan menciptakan nasabah yang loyal sehingga perusahaan menjadi berhasil (Kotler dan Armstrong, 2018).

Keberhasilan perusahaan merupakan kepuasan nasabah yang tidak dapat dihindari. Keberhasilan instansi perbankan dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kinerja karyawan, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kualitas produk dapat memberikan keunggulan dan manfaat pada pelanggan yang membedakan produk bank syariah dari pesaingnya (Inayah, 2021). Selain berpengaruh terhadap kualitas karyawan, kinerja juga mempunyai peran penting agar perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan (Monica, 2009). Kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan karyawan yang sama dengan tujuan perusahaan terhadap keberlangsungan perusahaan untuk mendapatkan loyalitas nasabah dan berkontribusi terhadap sektor ekonomi perusahaan (Hamali, 2016). Kinerja karyawan merupakan bentuk proses kinerja yang sudah diukur dan dievaluasi (Wibowo, 2018).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit baik individu, kelompok, Lembaga atau masyarakat yang berada pada objek penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan sampel sebesar 170. Menggunakan metode purposive sampling. Memberikan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang ada di kota Malang untuk menguji pengaruh kinerja karyawan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi.



Gambar 1. Model Penelitian

Variabel kinerja karyawan diukur dengan 3 indikator yaitu, hasil kerja, pengetahuan, inisiatif. Variabel kualitas produk diukur dengan 4 indikator yaitu daya tahan, keitimewaan, keandalan, spesifikasi. Variabel kepuasan nasabah diukur dengan 3 indikator yaitu, atribut yang berkaitan dengan produk, atribut yang berkaitan dengan pelayanan, atribut yang berkaitan dengan pembelian. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 4 indikator yaitu, *reliability, responsive, assurance, empathy*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket kuesioner. Sebelum menyebarkan angket kuesioner, instrumen disebarkan kepada 170 responden dan diuji. Setelah itu data disebar ke 170 responden. Data dari 170 responden diuji dengan menggunakan uji model pengukuran (outer model), uji model struktural (inner model) dan uji hipotesis. Uji outer model dinyatakan valid dengan nilai sebesar 0,7 namun jika nilai sebesar 0,6 dan 0,5 masih dapat diterima. Nilai AVE valid dengan nilai lebih dari 0,5. Nilai crocbach's alpha memiliki nilai lebih dari 0,7. Uji inner model dengan nilai R-Square lebih dari 0,70.

Direct effect atau disebut efek langsung adalah pengaruh variabel eksogen secara langsung terhadap variabel endogen tanpa intervensi dari variabel lain. *Indirect effect* atau disebut efek tidak langsung, adalah pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui intervensi dari variabel lain (intervening). Hasil telah menunjukkan bahwa kinerja karyawan(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah(Y) memperoleh nilai P-value sebesar $0,000 < 0,05$, artinya **hipotesis diterima**. Kualitas Produk (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) telah diperoleh nilai P-value sebesar $0,010 > 0,05$, artinya **hipotesis**

diterima. Kinerja karyawan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kualitas layanan (Z) memperoleh nilai *P-value* sebesar $0,005 < 0,05$, artinya **hipotesis diterima.** Kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kualitas layanan (Z) telah diperoleh nilai *P-value* sebesar $0,005$ kurang dari dibawah $0,05$, artinya **hipotesis diterima.**

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja karyawan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan sebagai variable mediasi studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar, sebagai berikut:

Hipotesis pertama, hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, et all (2021) dan Ismawanto, et all (2020) yang menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika perusahaan mempunyai kinerja karyawan yang baik akan berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Mengacu pada kesimpulan pada penelitian tersebut maka tingkat kepuasan nasabah dapat diukur oleh tingkat kinerja karyawan yang telah diberikan oleh PT Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar.

Indicator yang paling berpengaruh pada kinerja karyawan yaitu pengetahuan pekerjaan. Artinya pengetahuan pekerjaan menjadi yang paling penting untuk karyawan, Ketika karyawan mengetahui jobdesc yang telah diberikan maka karyawan akan memperoleh hasil yang baik dan diterima oleh nasabah.

Hipotesis kedua, hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pemana dan Amrizal (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika nasabah menganggap kualitas produk yang diberikan

cukup baik maka nasabah menganggap kualitas produk sangat berkualitas.

Indicator yang berpengaruh pada kualitas produk yaitu keistimewaan dan spesifikasi, yang berarti indicator tersebut mempengaruhi nasabah dalam memilih produk yang sesuai kebutuhan dan mempunyai keunggulan agar nasabah tidak merasa rugi Ketika memilih produk dari bank Syariah Indonesia.

Hipotesis ketiga, hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP Malang Pasar Besar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya, et all (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan mampu memediasi pengaruh antara kinerja pegawai. Oleh karena itu semakin baik kualitas layanan yang diterapkan oleh karyawan maka nasabah akan merasa terlayani kebutuhannya dan perusahaan semakin jauh lebih baik,

Indikator yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu *reliability* dan *responsive* karena karyawan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan cepat dalam mengatasi keluhan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan Kembali menggunakan jasa dan layanan dari bank Syariah Indonesia.

Hipotesis keempat, hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan mampu memediasi antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar.

Indicator dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kualitas produk yaitu *assurance* atau jaminan yang mana karyawan harus memberikan keterangan terhadap produk yang dipilih oleh nasabah, sehingga nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan mempengaruhi kepuasan nasabah.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti adanya pengaruh kinerja karyawan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan sebagai variable mediasi studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar, terdapat kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah yaitu perilaku karyawan dalam melayani, menyelesaikan tugas yang diberikan, dan menghadirkan ide-ide kreatif di tempat kerja mampu menyelesaikan masalah yang terjadi. Selain itu karyawan harus selalu mengingat bahwasannya nasabah adalah prioritas yang harus diutamakan demi keberlangsungan perusahaan.

Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar. Terdapat indikator keistimewaan dan spesifikasi yang paling berpengaruh, mempengaruhi nasabah dalam memilih produk yang sesuai kebutuhan dan mempunyai keunggulan agar nasabah tidak merasa rugi Ketika memilih produk dari bank Syariah Indonesia.

Kualitas pelayanan mampu memediasi antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Terdapat indikator yang paling berpengaruh yaitu *reliability* dan *responsive*, pelayanan yang baik yang dilakukan oleh karyawan akan membuat nasabah merasa senang dan akan menggunakan jasa dan layanan dari bank Syariah Indonesia.

Kualitas pelayanan mampu memediasi antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. *Assurance* atau jaminan, produk yang diberikan kepada nasabah harus merujuk pada kebutuhan nasabah, oleh karena itu pengetahuan tentang produk harus dijelaskan secara jelas agar nasabah tidak ragu untuk memilih produk dari bank Syariah Indonesia.

B. Saran

Bagi instansi, meningkatkan kualitas pelayanan dalam Bank Syariah Indonesia sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, memberikan pengetahuan kepada karyawan terkait produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia, mengevaluasi terhadap kinerja karyawan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk berminat dalam pengujian dengan judul yang sama dengan sampel yang berbeda dengan kuantitas yang berbeda dan dapat menambahkan variable yang berpotensi mampu mempengaruhi kinerja karyawan atau memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Ismail, R., Syarikat, B., & Batam, M. (2003). *NASABAH SEBAGAI PREDIKTOR DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS*. 1.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11.
<https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga
- Maya, M. S., Shiratina, A., & Jabid, A. W. (2021). Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien: Kualitas Layanan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Sinergi*, 9(1).
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53.
<https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Sunyoto, Danang. (2019). *Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Zusmawati, Magdalena, M., Fernos, J., & Ramadhani, S. A. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 470–482.
- Permana, D. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP

Jayapura Abepura Provinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 106-114.

Innayah, Eka Putri, Vivin Maharani Ekowati, Achmad Sani Supriyanto, and Fuadah Binti Johari. "Electronic word-of-mouth (E-WOM) in social media as a predictor of investment intention in capital market." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 20, no. 4 (2022): 753-767.