

Pengaruh Efisiensi Operasional dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Office Chanelling Syariah Bank Sumsel Babel Capem Bayung Lencir

Merly Suzana, Patriana, Chinta Yurike Utomo, Rendra Novia Deska, Novi Mubyarto, Titin Agustin Nengsih

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Syaifuddin Jambi

merly.suzana@gmail.com, patriana.ipat@gmail.com, angelpc018@gmail.com,

rendranoviadeska@gmail.com, novimubyarto@uinjambi.ac.id,

nengsih@uinjambi.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of operational efficiency and service quality on customer satisfaction in the Sharia Office Channeling service at Bank Sumsel Babel. Customer satisfaction is one of the key indicators used to evaluate the success of banking services, particularly in Sharia Office Channeling services, which play an important role in expanding public access to Islamic banking services. Therefore, operational efficiency and service quality are essential factors that need to be considered in order to enhance customer satisfaction. This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 108 customers as research respondents. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that all research instruments were valid and reliable, with a Cronbach's Alpha value of 0.980. The regression equation obtained was $Y = 0.382 + 0.806X_1 + 0.125X_2$. The partial test results indicated that operational efficiency had a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 (< 0.05), while service quality did not have a significant partial effect on customer satisfaction with a significance value of 0.314 (> 0.05). However, simultaneously, operational efficiency and service quality had a significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) was 0.777, indicating that 77.7% of the variation in customer satisfaction could be explained by operational efficiency and service quality, while the remaining 22.3% was influenced by other factors outside the research model. The findings indicate that operational efficiency is the most dominant factor in improving customer satisfaction, particularly through the speed, accuracy, and smoothness of service processes. Therefore, improving operational efficiency should be a primary priority in efforts to enhance customer satisfaction in the Sharia Office Channeling service at Bank Sumsel Babel Bayung Lencir Sub-Branch Office.

Keywords: *Operational Efficiency, Service Quality, Customer Satisfaction, Sharia Office Channeling, Islamic Banking.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah terhadap kepuasan nasabah pada layanan Office Channeling Syariah di Bank Sumsel Babel. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 108 nasabah sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda,

uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan sangat reliabel (Cronbach Alpha = 0,980). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,382 + 0,806X_1 + 0,125X_2$. Uji parsial menunjukkan bahwa efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t = 6,728$; Sig. = 0,000), sehingga hipotesis pertama diterima. Sebaliknya, kualitas layanan syariah tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah ($t = 1,012$; Sig. = 0,314), sehingga hipotesis kedua ditolak. Namun, secara simultan efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F = 182,70$; Sig. = 0,000), sehingga hipotesis ketiga diterima. Nilai R^2 sebesar 0,777 menunjukkan bahwa 77,7% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah, sedangkan 22,3% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa efisiensi operasional merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terutama melalui kecepatan, ketepatan, dan kelancaran proses pelayanan. Kualitas layanan syariah tetap memberikan kontribusi dalam model secara keseluruhan, meskipun tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial.

Kata Kunci: Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan Syariah, Kepuasan Nasabah, Office Channeling Syariah, Perbankan Syariah.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan prinsip-prinsip keuangan yang sesuai dengan syariat Islam. Salah satu inovasi yang dikembangkan untuk memperluas jangkauan layanan perbankan syariah adalah model *Office Channeling Syariah*, yaitu bentuk kerja sama antara bank umum konvensional dengan bank umum syariah atau unit usaha syariah, yang memungkinkan kantor cabang bank konvensional dapat memberikan layanan produk dan jasa perbankan syariah. Bank Sumsel Babel sebagai salah satu lembaga keuangan daerah juga menerapkan layanan ini di Kantor Cabang Pembantu Bayung Lencir, guna menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh kantor layanan syariah secara langsung.

Dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kepuasan nasabah menjadi indikator utama yang menentukan keberhasilan dan keberlangsungan suatu lembaga keuangan. Nasabah yang puas tidak hanya akan tetap menggunakan layanan yang ada, tetapi juga berperan sebagai pemasar yang baik melalui rekomendasi kepada pihak lain. Oleh karena itu, setiap bank berupaya memberikan pelayanan terbaik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabahnya. Kepuasan nasabah sendiri terbentuk dari berbagai faktor, di antaranya adalah efisiensi operasional dan kualitas layanan yang ditawarkan.

Efisiensi operasional berkaitan dengan seberapa cepat, tepat, dan lancar proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dalam konteks layanan *Office Channeling Syariah*, di mana layanan dilakukan di kantor yang juga melayani produk konvensional, kelancaran alur kerja, kecepatan transaksi, serta ketepatan penyelesaian administrasi menjadi hal yang sangat krusial. Jika proses operasional berjalan lambat atau sering terjadi kesalahan, hal ini akan menimbulkan

ketidaknyamanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut. Salah satu faktor yang dianggap krusial dalam membangun kepuasan nasabah adalah efisiensi operasional. Menurut **Sari & Utami (2021)**, efisiensi operasional mencakup kecepatan, ketepatan, dan kelancaran proses transaksi yang secara langsung memengaruhi persepsi nasabah terhadap kinerja bank. Penelitian yang dilakukan oleh **Hidayat et al. (2022)** juga menemukan bahwa efisiensi operasional memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana nasabah cenderung lebih memilih bank yang mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tidak berbelit-belit.

Selain efisiensi operasional, kualitas layanan juga menjadi faktor penentu yang tidak kalah penting. Kualitas layanan pada perbankan syariah tidak hanya menyangkut aspek teknis pelayanan, tetapi juga kepatuhan terhadap prinsip syariah, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta keamanan transaksi. Nasabah yang memilih layanan syariah umumnya memiliki harapan khusus terkait kesesuaian operasional dengan nilai-nilai Islam, sehingga aspek ini menjadi perhatian tersendiri dalam menilai kualitas layanan yang diterima. Di sisi lain, sebagai lembaga yang berlandaskan prinsip syariah, kualitas layanan syariah menjadi ciri khas yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional. **Antonio (2020)** menjelaskan bahwa kualitas layanan syariah tidak hanya menyangkut kesesuaian akad dan produk dengan ketentuan syariah, tetapi juga meliputi perilaku karyawan yang jujur, amanah, dan transparan dalam berinteraksi dengan nasabah.

Meskipun kedua faktor tersebut dianggap penting, belum diketahui secara pasti seberapa besar pengaruh masing-masing faktor maupun pengaruh keduanya secara bersamaan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pembantu Bayung Lencir. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu transaksi dan pemahaman nasabah yang belum sepenuhnya jelas mengenai produk syariah yang ditawarkan. Hal ini menjadi indikasi bahwa efisiensi operasional dan kualitas layanan belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris bagaimana pengaruh efisiensi operasional dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada layanan *Office Channeling Syariah* Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Bayung Lencir. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah, serta menjadi dasar bagi manajemen untuk menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Namun, temuan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian **Rahman & Suryani (2023)** mengungkapkan bahwa kualitas layanan syariah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian lain seperti **Fauzi (2022)** menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu dominan jika dibandingkan dengan aspek efisiensi pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, timbul pertanyaan mengenai seberapa besar pengaruh efisiensi operasional dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, baik secara masing-masing maupun secara bersamaan. Hasil pengujian statistik yang

dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan syariah tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial, namun tetap berkontribusi positif ketika diuji secara bersama-sama. Selain itu, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 77,7% variasi tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan fakta dan temuan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguraikan secara mendalam mengenai pengaruh efisiensi operasional dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada layanan *Office Channeling Syariah* Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Bayung Lencir. Penelitian ini penting dilakukan agar dapat memberikan landasan ilmiah bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang tepat sasaran, terutama dengan memprioritaskan aspek yang terbukti paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu efisiensi operasional, serta tetap menjaga dan menyempurnakan kualitas layanan syariah sebagai nilai dasar layanan tersebut.

Perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan syariah serta dominannya peran efisiensi operasional menjadi alasan penting untuk mengkaji lebih mendalam bagaimana kedua variabel tersebut membentuk kepuasan nasabah. Hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut mengingat sebagian nasabah menganggap kesesuaian syariah sebagai standar dasar yang harus dimiliki, sehingga efisiensi operasional menjadi faktor pembeda utama dalam menilai kualitas pelayanan secara keseluruhan.

TINJAUAN LITERATUR

Teori Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Konsep ini pertama kali dijelaskan oleh teori Expectation Confirmation Theory (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Dalam industri perbankan syariah, kepuasan nasabah menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan karena memengaruhi loyalitas, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah. Nasabah yang memperoleh layanan cepat, akurat, dan sesuai prinsip syariah cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian atau penggunaan jasa yang menunjukkan sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan nasabah perbankan syariah dipengaruhi oleh kualitas layanan, kecepatan transaksi, kemudahan akses layanan, dan efisiensi operasional bank.

Menurut Tjiptono (2023), indikator kepuasan nasabah meliputi: Kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali layanan, kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain, kepuasan terhadap proses pelayanan, kepuasan terhadap hasil layanan.

Teori Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional merupakan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output maksimal dengan biaya minimal. Dalam sektor perbankan, efisiensi operasional mencerminkan kemampuan bank mengelola biaya operasional, waktu pelayanan, teknologi, dan sumber daya manusia secara efektif.

Menurut Berger dan Mester (2017), efisiensi operasional bank menggambarkan kemampuan bank menghasilkan layanan dengan biaya yang rendah namun tetap mempertahankan kualitas pelayanan.

Dalam konteks Office Channeling Syariah, efisiensi operasional menjadi sangat penting karena layanan syariah diberikan melalui jaringan kantor bank konvensional. Oleh karena itu, kecepatan pelayanan, kemudahan proses transaksi, dan efektivitas penggunaan sumber daya menjadi faktor utama yang menentukan persepsi nasabah.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa efisiensi operasional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah karena mampu mempercepat proses transaksi dan mengurangi biaya pelayanan. Mengacu pada konsep perbankan modern, indikator efisiensi operasional meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, kemudahan prosedur, produktivitas pegawai, efektivitas penggunaan teknologi, pengelolaan biaya operasional.

Teori Kualitas Layanan (Service Quality Theory)

Teori kualitas layanan yang paling banyak digunakan adalah model **SERVQUAL** yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diterima.

Kualitas layanan menjadi faktor strategis dalam industri perbankan karena produk bank pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible). Oleh sebab itu, persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan mereka.

Penelitian terbaru pada perbankan syariah Indonesia menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi SERVQUAL yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terbukti meningkatkan kepuasan nasabah apabila diterapkan secara konsisten.

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi:

- Tangibles (Bukti Fisik) yaitu Kemampuan bank menyediakan fasilitas fisik yang memadai, seperti gedung, ruang pelayanan, teknologi, dan penampilan pegawai.
- Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai janji.
- Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu kesediaan pegawai membantu nasabah dengan cepat dan tepat.
- Assurance (Jaminan) yaitu Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah.

- e. Empathy (Empati) yaitu Perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah.

Office Channeling Syariah

Office Channeling merupakan layanan perbankan syariah yang dilakukan melalui jaringan kantor bank konvensional dalam satu kelompok usaha yang sama berdasarkan ketentuan regulator perbankan Indonesia.

Penerapan Office Channeling bertujuan memperluas akses layanan syariah kepada masyarakat tanpa harus membuka kantor cabang syariah baru. Melalui sistem ini, nasabah dapat memperoleh layanan perbankan syariah pada kantor cabang konvensional yang telah ditunjuk.

Dalam praktiknya, keberhasilan Office Channeling sangat dipengaruhi oleh efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Semakin cepat dan berkualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan syariah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Bayung Lencir melalui pengukuran data numerik yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Penelitian dilaksanakan pada layanan syariah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bayung Lencir

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Bayung Lencir yang menggunakan produk dan layanan perbankan syariah. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling, yaitu nasabah yang datang ke bank dan bersedia menjadi responden penelitian. Pengumpulan data primer diperoleh melalui: (1) kuesioner (angket) (2) Observasi sederhana (3) Dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di Bayung Lencir selama periode Mei – Juni 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap 108 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Bayung Lencir yang menjadi responden penelitian. Instrumen penelitian terdiri atas indikator Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan Syariah, dan Kepuasan Nasabah yang diukur menggunakan skala Likert 1–5.

Uji Validitas

Jumlah responden penelitian sebanyak 108 responden sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar $\pm 0,189$ pada taraf signifikansi 5%.

Hasil pengujian menunjukkan seluruh item memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Kesimpulan

Seluruh item pernyataan valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai:

Variabel	Cronbach Alpha
Seluruh Instrumen	0,980

Karena nilai Cronbach Alpha > 0,70 maka instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel.

Kesimpulan

Instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0.382 + 0.806 X_1 + 0.125 X_2$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah
- X_1 = Efisiensi Operasional
- X_2 = Kualitas Layanan Syariah

Interpretasi:

1. Konstanta sebesar 0,382 menunjukkan nilai kepuasan nasabah ketika variabel independen dianggap konstan.
2. Koefisien Efisiensi Operasional sebesar 0,806 menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi operasional akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,806 satuan.
3. Koefisien Kualitas Layanan Syariah sebesar 0,125 menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan nasabah, namun perlu dilihat signifikansinya melalui uji t.

Uji t (Parsial)

H1 : Efisiensi Operasional Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	t Hitung	Sig.
Efisiensi Operasional	6,728	0,000

Kriteria:

- Sig < 0,05

Karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka: Keputusan

Hfi diterima

Interpretasi

Efisiensi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin cepat, tepat, dan efisien proses pelayanan yang diberikan bank, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

H2 : Kualitas Layanan Syariah Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	t Hitung	Sig.
Kualitas Layanan Syariah	1,012	0,314

Karena nilai signifikansi:

$0,314 > 0,05$

Keputusan **H2 ditolak Interpretasi**

Secara parsial kualitas layanan syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah setelah diuji bersama dengan efisiensi operasional.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah lebih sensitif terhadap aspek efisiensi pelayanan dibandingkan dimensi kualitas layanan syariah dalam model penelitian ini.

Uji F (Simultan)

H3 : Efisiensi Operasional dan Kualitas Layanan Syariah Berpengaruh Simultan terhadap Kepuasan Nasabah

Statistik	Nilai
F Hitung	182,70
Sig.	0,000

Karena:

$0,000 < 0,05$

Keputusan **H3 diterima Interpretasi**

Efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien Determinasi (R^2)

Statistik	Nilai
R Square	0,777
Adjusted R Square	0,773

Interpretasi:

Sebesar 77,7% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah.

Sedangkan sebesar:

22,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang sangat kuat.

Pembahasan

Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi operasional merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah menilai kecepatan pelayanan, ketepatan waktu transaksi, dan kelancaran proses pelayanan sebagai faktor utama yang menentukan kepuasan mereka.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas jasa yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan efisien mampu meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap organisasi jasa.

Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Meskipun responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap kualitas layanan syariah, hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan ketika diuji bersama efisiensi operasional.

Hal ini dapat terjadi karena sebagian besar responden telah menganggap kualitas layanan syariah sebagai standar pelayanan yang wajib dimiliki bank syariah, sehingga faktor tersebut tidak lagi menjadi pembeda utama dalam membentuk kepuasan.

Pengaruh Simultan Efisiensi Operasional dan Kualitas Layanan Syariah

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R^2 sebesar 77,7% menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Bayung Lencir.

Kesimpulan Hipotesis

Hipotesis	Hasil
H1: Efisiensi operasional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	✓ Diterima
H2: Kualitas layanan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	✗ Ditolak
H3: Efisiensi operasional dan kualitas layanan syariah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	✓ Diterima

KESIMPULAN DAN SARAN

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Bayung Lencir adalah Efisiensi Operasional, sedangkan Kualitas Layanan Syariah tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, namun tetap berkontribusi ketika diuji secara simultan bersama Efisiensi Operasional. Nilai R^2 sebesar 77,7% menunjukkan model penelitian memiliki kekuatan penjelasan yang sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Berger, A. N., & Mester, L. J. (2017). *Inside the Black Box: What Explains Differences in the Efficiencies of Financial Institutions?* Journal of Banking and Finance.
- Ketaren, A. A. B. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 4(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratiwi, A. A. M., Santoso, A., & Setiawan, F. (2024). Pengaruh Service Quality, Perceived Usefulness dan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(2), 1026-1031.
- Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi*, 4(1).
- Adly, F. S., Nurhayati, & Pramono, I. P. (2025). Pengaruh Digitalisasi Bank dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Akuntansi*, 5(2).
- Tjiptono, F. (2023). *Strategi Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Jubaidi, Setiawan, D., Firdaus, B., Fitri, B. D. Z., & Aziizah, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(11).
- Irwandi, & Ruswanti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(6).