

**Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah
Penerima Manfaat Bank Wakaf Mikro (BWM) Mawaridussalam**

Munawaroh¹, Asmawarna Sinaga², M. Radian Syah³, Safira Khoirunnisa⁴, Riyan Pradesyah⁵

Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Jl. Garu II No. 93, Medan^{1,3,4}. STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura². Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara⁵.

munawaroh@umnaw.ac.id¹, asmawarna_Sinaga@staijm.ac.id²,

radiansdr@gmail.com³, safirakhoirunnisa042@gmail.com⁴.

riyanpradesyah@umsu.ac.id⁵.

ABSTRACT

This study aims to analyze the partial and simultaneous influence of the variables Reliability (X1), Tangibles (X2), Responsiveness (X3), and Assurance (X4) on customer satisfaction (Y) beneficiaries of the Mawaridussalam micro waqf bank. The respondents used in the study were 100 people, and the research approach used in completing the research was a quantitative approach. The analysis tool used in data processing is SmartPLS, the findings obtained in this study, that there is a partial influence of the Reliability (X1) and Responsiveness (X3) variables on customer satisfaction (Y) of the beneficiaries of the Mawaridussalam micro waqf bank. Meanwhile, the variables Tangibles (X2) and Assurance (X4) have no influence on the customer satisfaction variable (Y). Simultaneously, there is a strong influence of the variables Reliability (X1), Tangibles (X2), Responsiveness (X3), and Assurance (X4) on the variables of Customer Satisfaction (Y) of the beneficiaries of the Mawaridussalam micro waqf bank.

Keywords: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan pada variabel Reliabilitas (X1), *Tangibles* (X2), *Responsiveness* (X3), dan Assurance (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 orang, dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan dalam pengolahan data yaitu SmartPLS, Temuan yang didapatkan dalam penelitian ini, bahwa secara parsial ada pengaruh variabel Reliabilitas (X1) dan *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Sedangkan variabel *Tangibles* (X2) dan Assurance (X4) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Secara simultan ada pengaruh yang kuat variabel Reliabilitas (X1), *Tangibles* (X2), *Responsiveness* (X3), dan Assurance (X4) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam.

Kata kunci: Reliabilitas, *Tangibles*, *Responsiveness*, Assurance, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Kondisi persaingan yang ketat seperti sekarang ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan 3 merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah Bank (Kualitas, 2008).

Bank merupakan mata rantai antara penabung dan pemakai uang, dengan demikian Bank merupakan suatu perusahaan yang pekerjaannya mengelola kebutuhan-kebutuhan kredit sebab dari seluruh uang yang disimpan atau ditabungkan pada Bank, oleh Bank itu dipinjamkan lagi kepada mereka atau pengusaha yang memerlukan kredit. Bank hidup dari selisih bunga yang dipungut dari para peminjam ke Bank tersebut dengan bunga yang diberikan kepada para penyimpan/penabung.

Dunia perbankan Indonesia saat ini diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat. Hal ini dikarenakan semakin majunya lembaga-lembaga perbankan dan lembaga perkreditan yang berusaha menarik perhatian nasabah (Best & Guidelines, 2011). Semakin banyak lembaga perbankan dan lembaga perkreditan, sudah barang tentu masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan

jasa perbankan. Upaya menciptakan kepuasan nasabah, pihak Bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap Bank yang dinaunginya (Lydia, 2021).

Dalam hal ini, pemerintah telah meluncurkan program Bank Wakaf Mikro pada tahun 2017. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mendirikan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dalam bentuk Bank Wakaf Mikro (BWM) diharapkan mampu mempermudah akses keuangan bagi masyarakat miskin. Menurut Wimboh Santoso, ketua komisioner OJK, menjelaskan bahwa salah satu tugas OJK yaitu mendukung program pemerintah dalam penanganan kemiskinan dan ketimpangan pendapatan dengan meningkatkan ketersediaan dana masyarakat yang masih memiliki upah yang rendah. Maka dari, OJK memberikan model bisnis BWM yang bekerja sama dengan lembaga keuangan yang menawarkan platform keuangan mikro syariah.

TINJAUAN LITERATUR

Reliabilitas (Keandalan)

Keandalan dalam konteks layanan keuangan, terutama di Bank Wakaf Mikro (BWM) Mawaridussalam, merupakan salah satu dimensi penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Faradila, 2023). Keandalan merujuk pada kemampuan suatu lembaga untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. Dalam penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan, keandalan menjadi faktor kunci yang dapat menentukan bagaimana nasabah merasakan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan BWM. Bagi nasabah penerima manfaat, keandalan layanan mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan dalam memberikan informasi, keakuratan dalam proses pengajuan, dan konsistensi dalam pelayanan. Jika BWM mampu menjaga keandalan layanan, maka nasabah akan merasa lebih percaya dan puas terhadap lembaga tersebut. Hal ini sangat penting, mengingat BWM beroperasi di sektor mikro yang sering kali melayani masyarakat dengan kebutuhan mendesak dan terbatas (Afiani, 2021).

Keandalan juga berhubungan erat dengan reputasi BWM di mata masyarakat. Lembaga yang dikenal memiliki layanan yang andal cenderung menarik lebih banyak nasabah dan meningkatkan loyalitas yang sudah ada. Sebaliknya, jika terdapat ketidakpastian atau kendala dalam layanan, nasabah dapat merasa kecewa dan beralih ke lembaga lain, yang berdampak negatif pada keberlanjutan program wakaf. Dalam konteks penelitian ini, penting untuk mengevaluasi sejauh mana BWM Mawaridussalam memenuhi harapan nasabah dalam hal keandalan. Dengan menganalisis data dan *feedback* dari nasabah, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen BWM untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek keandalan (TIARA, 2023). Hasil dari penelitian ini tidak hanya akan membantu dalam meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berkontribusi pada pemberdayaan ekonomi masyarakat secara keseluruhan, sejalan dengan misi BWM sebagai lembaga keuangan mikro yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat.

Indikator keandalan dalam konteks pelayanan Bank Wakaf Mikro (BWM) dapat mencakup beberapa aspek berikut (Jannah et al., 2020):

1. Ketepatan Waktu: Kemampuan BWM dalam memenuhi waktu yang dijanjikan untuk layanan, seperti proses pencairan dana, pemberian informasi, dan penyelesaian permohonan.
2. Keakuratan Informasi: Kualitas dan keakuratan informasi yang diberikan kepada nasabah, termasuk syarat-syarat layanan dan detail produk, tanpa adanya kesalahan atau kebingungan.
3. Konsistensi Layanan: Kemampuan BWM untuk memberikan pengalaman layanan yang serupa setiap kali nasabah berinteraksi, baik dalam situasi biasa maupun darurat.
4. Tanggapan terhadap Keluhan: Responsivitas BWM dalam menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh nasabah, termasuk waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah tersebut.
5. Ketersediaan Layanan: Keberadaan layanan yang dijanjikan, termasuk aksesibilitas produk dan layanan di berbagai saluran, seperti *online* dan *offline*.
6. Transparansi Proses: Kejelasan dan keterbukaan dalam proses layanan, termasuk informasi mengenai biaya, syarat, dan prosedur yang harus diikuti oleh nasabah.
7. Kualitas Sumber Daya Manusia: Kompetensi dan profesionalisme staf dalam memberikan layanan kepada nasabah, termasuk kemampuan untuk menjawab pertanyaan dan memberikan solusi.
8. *Feedback* Nasabah: Umpan balik dari nasabah mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan, yang mencerminkan tingkat keandalan yang dirasakan.

Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan, terutama dalam konteks lembaga keuangan seperti Bank Wakaf Mikro (BWM) Mawaridussalam. Dalam dunia layanan, bukti fisik merujuk pada semua elemen *tangible* yang dapat dilihat, dirasakan, dan dinilai oleh nasabah. Hal ini mencakup segala sesuatu yang dapat memberikan kesan pertama dan memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Bukti fisik dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang membentuk pengalaman nyata nasabah saat berinteraksi dengan lembaga keuangan (Wijyanthi & Dewi, 2022). Dalam konteks pelayanan, bukti fisik mencakup fasilitas fisik, peralatan, materi promosi, serta lingkungan sekitar yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Bukti fisik ini sangat penting karena nasabah sering kali menggunakan elemen-elemen ini sebagai acuan untuk menilai kualitas keseluruhan pelayanan.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi bukti fisik di BWM Mawaridussalam meliputi (Fathi, 2017):

- 1) Fasilitas Kantor: Kualitas dan kebersihan ruang tunggu, area pelayanan, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan bagi nasabah. Ruang yang bersih dan nyaman dapat menciptakan suasana positif bagi nasabah.
- 2) Peralatan dan Teknologi: Penggunaan peralatan modern, seperti komputer dan sistem manajemen informasi, yang mendukung efisiensi dalam pelayanan. Keberadaan teknologi yang memadai menunjukkan komitmen BWM terhadap kualitas layanan.
- 3) Materi Promosi: Kualitas dan kejelasan materi promosi, seperti brosur dan informasi yang disediakan. Materi yang informatif dan menarik dapat membantu nasabah memahami produk dan layanan yang ditawarkan.
- 4) Identitas Visual: Logo, seragam karyawan, dan desain interior yang menciptakan citra profesional dan terpercaya. Identitas visual yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga.
- 5) Aksesibilitas: Lokasi kantor yang mudah diakses dan ramah bagi semua kalangan, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Aksesibilitas yang baik mencerminkan perhatian BWM terhadap kebutuhan nasabah.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks lembaga keuangan seperti Bank Wakaf Mikro (BWM) Mawaridussalam. Daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk merespons kebutuhan dan harapan nasabah secara cepat dan efektif (Munawaroh, 2021). Dalam dunia layanan, daya tanggap mencakup segala upaya yang dilakukan untuk memastikan bahwa nasabah merasa didengar, dihargai, dan dipenuhi kebutuhannya. Daya tanggap tidak hanya melibatkan kecepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk memahami masalah yang dihadapi nasabah dan memberikan solusi yang tepat. Ini berarti bahwa staf BWM harus memiliki pengetahuan yang cukup, keterampilan komunikasi yang baik, dan sikap proaktif dalam menangani permintaan nasabah. Daya tanggap yang tinggi menunjukkan komitmen lembaga terhadap kepuasan nasabah dan dapat menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan serta loyalitas.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi daya tanggap di BWM Mawaridussalam meliputi (Munawaroh, 2021):

- 1) Kecepatan Respons: Waktu yang dibutuhkan untuk merespons pertanyaan atau permintaan nasabah, baik melalui layanan tatap muka, telepon, atau media digital. Kecepatan respons yang baik menunjukkan bahwa BWM menghargai waktu nasabah.
- 2) Kemampuan Menangani Keluhan: Proses dan efektivitas dalam menangani keluhan nasabah. Lembaga yang cepat dan efektif dalam menyelesaikan masalah akan meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Ketersediaan Staf untuk Membantu: Jumlah staf yang tersedia untuk melayani nasabah, serta kesiapan mereka dalam memberikan bantuan. Ketersediaan staf yang cukup menunjukkan komitmen BWM terhadap pelayanan yang baik.

- 4) Kualitas Komunikasi: Kemampuan staf dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah. Komunikasi yang baik membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan nasabah.
- 5) Pro aktivitas dalam Menawarkan Layanan: Upaya staf untuk secara aktif menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pro aktivitas menunjukkan perhatian lembaga terhadap kesejahteraan nasabah.
- 6) Tindak Lanjut Setelah Pelayanan: Tindakan yang diambil BWM setelah menyelesaikan layanan, seperti *follow-up* untuk memastikan kepuasan nasabah. Tindak lanjut yang baik mencerminkan keseriusan lembaga dalam menjaga hubungan dengan nasabah.

Assurance (Jaminan)

Jaminan dalam konteks pelayanan merujuk pada komitmen suatu lembaga untuk memenuhi harapan nasabah dan memberikan layanan yang konsisten serta berkualitas. Jaminan ini mencakup aspek-aspek yang memastikan bahwa nasabah merasa aman dan percaya terhadap produk dan layanan yang ditawarkan (Darmawan & Ridlwan, 2018). Dalam industri keuangan, jaminan sering kali berkaitan dengan kepastian bahwa layanan akan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta adanya mekanisme untuk menangani keluhan dan masalah yang mungkin timbul. Jaminan juga mencakup elemen seperti transparansi, di mana lembaga harus memberikan informasi yang jelas mengenai produk, syarat, dan ketentuan layanan. Ini memungkinkan nasabah untuk membuat keputusan yang informasional dan memahami apa yang mereka harapkan dari lembaga tersebut. Di samping itu, jaminan dalam pelayanan juga mencakup komitmen terhadap kualitas, di mana lembaga berusaha untuk terus meningkatkan layanan agar sesuai dengan ekspektasi nasabah. Jaminan menjadi elemen penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya jaminan yang kuat, nasabah merasa lebih percaya untuk menggunakan layanan BWM, karena mereka yakin bahwa lembaga akan memenuhi komitmen dan memberikan layanan yang baik. Misalnya, BWM perlu menjamin bahwa semua proses, mulai dari pengajuan hingga pencairan dana, dilakukan dengan transparansi dan akurasi. Ketika nasabah merasa bahwa jaminan ini terpenuhi, mereka akan lebih puas dan cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan demikian, jaminan bukan hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun reputasi positif dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Indikator jaminan dalam konteks pelayanan, khususnya di lembaga keuangan seperti Bank Wakaf Mikro (BWM), dapat mencakup beberapa aspek berikut (Sood, 2023):

- 1) Kepastian Layanan: Tingkat kepastian bahwa layanan akan diberikan sesuai dengan janji yang diungkapkan. Ini mencakup waktu proses, syarat, dan ketentuan yang jelas.

- 2) **Transparansi Informasi:** Ketersediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan. Ini termasuk biaya, syarat, dan prosedur yang harus dilalui oleh nasabah.
- 3) **Tindak Lanjut Terhadap Keluhan:** Respons dan tindakan yang diambil oleh lembaga dalam menangani keluhan nasabah. Indikator ini mengukur seberapa cepat dan efektif lembaga merespons masalah yang dihadapi nasabah.
- 4) **Kualitas Pelayanan:** Kemampuan staf dalam memberikan layanan yang berkualitas, termasuk keterampilan komunikasi dan pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan nasabah.
- 5) **Komitmen terhadap Kepuasan Nasabah:** Bukti bahwa lembaga berkomitmen untuk memenuhi harapan nasabah, termasuk adanya program-program untuk meningkatkan pengalaman nasabah.
- 6) **Aksesibilitas Layanan:** Kemudahan nasabah dalam mengakses layanan, baik secara fisik di kantor maupun melalui platform digital, serta ketersediaan layanan dalam berbagai saluran.
- 7) **Umpan Balik Nasabah:** Pengumpulan dan analisis umpan balik dari nasabah mengenai pengalaman mereka dengan jaminan layanan, yang dapat memberikan informasi berharga untuk perbaikan.
- 8) **Reputasi dan Kepercayaan:** Indikator yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, yang dapat diukur melalui survei atau studi pasar.

Kepuasan

Kepuasan adalah kondisi emosional yang muncul ketika harapan dan kebutuhan individu terpenuhi atau terlampaui. Dalam konteks pelayanan, kepuasan nasabah menjadi indikator penting yang mencerminkan seberapa baik suatu lembaga memenuhi ekspektasi pelanggan. Kepuasan tidak hanya berkaitan dengan kualitas produk atau layanan yang diterima, tetapi juga melibatkan pengalaman keseluruhan nasabah selama berinteraksi dengan lembaga (Vebiana, 2018). Ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, responsivitas, kejelasan informasi, dan keterampilan staf dalam memberikan layanan. Pentingnya kepuasan nasabah tidak dapat diabaikan, terutama dalam industri keuangan, di mana kepercayaan dan loyalitas nasabah sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan bisnis. Nasabah yang puas lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan, merekomendasikannya kepada orang lain, dan berkontribusi pada pertumbuhan lembaga secara keseluruhan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan nasabah beralih ke lembaga lain, yang dapat berdampak negatif pada reputasi dan kinerja lembaga (Rizaldy & Pradesyah, 2023).

Dalam konteks Bank Wakaf Mikro (BWM), kepuasan menjadi fokus utama yang perlu dianalisis. Evaluasi berbagai elemen kualitas pelayanan, seperti jaminan, daya tanggap, dan bukti fisik, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan, BWM dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan nasabah.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen BWM untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan antara lembaga dan masyarakat. Dengan kepuasan yang tinggi, BWM dapat membangun reputasi yang baik dan meningkatkan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Indikator kepuasan nasabah dalam konteks pelayanan di lembaga keuangan seperti Bank Wakaf Mikro (BWM) meliputi (Saraswati et al., 2023):

- 1) Kualitas Layanan: Pengukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan nasabah, termasuk kecepatan dan keakuratan layanan.
- 2) Responsivitas: Tingkat kecepatan dan efektivitas dalam menangani pertanyaan atau keluhan nasabah.
- 3) Transparansi Informasi: Ketersediaan dan kejelasan informasi mengenai produk, biaya, dan prosedur yang diperlukan oleh nasabah.
- 4) Kemudahan Akses: Seberapa mudah nasabah dapat mengakses layanan, baik secara fisik di kantor maupun melalui platform digital.
- 5) Kompetensi Staf: Keterampilan dan pengetahuan staf dalam memberikan informasi dan bantuan kepada nasabah.
- 6) Pengalaman Nasabah Keseluruhan: Penilaian umum nasabah terhadap pengalaman mereka selama berinteraksi dengan lembaga, mencakup semua titik kontak.
- 7) Tingkat Loyalitas: Keinginan nasabah untuk terus menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
- 8) Tindak Lanjut Terhadap Keluhan: Efektivitas lembaga dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh nasabah.
- 9) Kesesuaian Harapan dan Realitas: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dibentuk sebelum menggunakan layanan.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

Sumber data penelitian mengenai kepuasan nasabah di Bank Wakaf Mikro (BWM) dapat berasal dari berbagai metode, termasuk survei dan wawancara. Survei dapat dilakukan dengan kuesioner yang mengumpulkan informasi dari nasabah tentang pengalaman mereka terkait kualitas pelayanan, responsivitas, dan kepuasan secara keseluruhan. Wawancara mendalam juga dapat memberikan wawasan lebih lanjut mengenai persepsi nasabah. Data sekunder, seperti laporan tahunan dan statistik internal BWM, dapat digunakan untuk melengkapi analisis. Selain itu, observasi langsung di lokasi layanan dapat memberikan konteks tambahan mengenai interaksi antara staf dan nasabah. Semua data ini berguna untuk mengidentifikasi tren dan masalah dalam pelayanan.

Uji Outer Loading

Uji *outer loading* adalah salah satu langkah penting dalam analisis model struktural menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation

Modeling (PLS-SEM). *Outer loading* mengukur kekuatan hubungan antara indikator (item) dan konstruk (variabel laten) dalam suatu model. Hasil dari uji ini memberikan informasi tentang seberapa baik indikator dapat merepresentasikan konstruk yang dimaksud. Dalam konteks penelitian, nilai *outer loading* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki kontribusi yang signifikan terhadap konstruk. Umumnya, nilai *outer loading* yang diterima berada di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat diandalkan untuk mengukur konstruk. Namun, nilai di antara 0,4 hingga 0,7 masih dapat dipertimbangkan, terutama jika indikator tersebut memiliki relevansi teoritis dan empiris (Pradesyah & Ismail, 2024).

Uji Realibilitas Construk

Uji reliabilitas konstruk adalah langkah krusial dalam analisis data, terutama dalam penelitian yang menggunakan metode seperti Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Reliabilitas mengacu pada konsistensi dan stabilitas pengukuran suatu konstruk, yang berarti bahwa hasil pengukuran harus konsisten jika dilakukan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dalam konteks penelitian, reliabilitas konstruk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan benar-benar mencerminkan variabel yang ingin diteliti. Ada beberapa metode untuk mengukur reliabilitas konstruk, di antaranya adalah Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability*. Cronbach's Alpha biasanya digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari suatu indikator. Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dianggap baik, menandakan bahwa indikator-indikator dalam suatu konstruk saling berkorelasi dengan baik (Pradesyah et al., 2020). *Composite Reliability*, di sisi lain, memberikan informasi serupa dengan mempertimbangkan faktor beban luar, dan nilai di atas 0,7 juga menunjukkan reliabilitas yang baik.

Selanjutnya dilakukan pengujian t-statistik yang akan membandingkan nilai t-tabel dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$. Apabila t-statistik $>$ t-tabel, maka hipotesis penelitian atau H_a diterima, dan apabila nilai P-values $<$ 0,05 maka terdapat Pengaruh secara signifikan. Jika koefisien determinasi (R^2) semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas (X) ialah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini akan menguraikan temuan penelitian yang didapatkan dari hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS. Data yang didapatkan hasil dari penyebaran kuesioner, kemudian ditabulasikan berdasarkan isian yang dilakukan oleh responden. Adapun hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut :

Uji Outer Loading

Uji *outer loading* ini merupakan uji validitas pernyataan yang diajukan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, adapun pernyataan yang

diajukan pada variabel Reliabilitas (X1) sebanyak 5 pernyataan, kemudian variabel *Tangibles* (X2) sebanyak 5 pernyataan, Variabel *Responsiveness* (X3) sebanyak 5 pernyataan, variabel Assurance (X4) sebanyak 5 pernyataan, dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebanyak 5 pernyataan. Adapun hasil dari pengujian *outer loading* yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1. Outer Loading

	Assurance (X4)	Kepuasan Nasabah (Y)	Reliabilitas (X1)	Responsiveness (X3)	Tangible (X2)
X1.1			0,896		
X1.2			0,913		
X1.3			0,857		
X1.4			0,828		
X1.5			0,785		
X2.1					0,876
X2.2					0,758
X2.3					0,813
X2.4					0,820
X2.5					0,841
X3.1				0,827	
X3.2				0,893	
X3.3				0,860	
X3.4				0,830	
X3.5				0,813	
X4.1	0,821				
X4.2	0,911				
X4.3	0,893				
X4.4	0,954				
X4.5	0,889				
Y1.1		0,813			
Y1.2		0,800			
Y1.3		0,774			
Y1.4		0,793			
Y1.5		0,802			

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *outer loading* dari masing-masing pernyataan lebih besar atau $> 0,7$, yang artinya bahwa pernyataan yang semuanya diajukan di dalam penelitian memenuhi kriteria dalam pengujian *outer loading*, dimana persyaratan yang digunakan bahwa nilai *Outer loading* masing-masing pernyataan harus $> 0,7$. Hal ini juga dibukti dengan model yang didapatkan dari hasil pengujian *outer loading*, adapun hasil gambar yang didapatkan dari model yang dihasilkan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Hasil Loading Faktor

Gambar di atas mengkonfirmasi hasil yang didapatkan dalam bentuk tabel terkait dengan besaran loading faktor yang dihasilkan dari masing-masing pernyataan. Gambar ini adalah bentuk validasi atau keakuratan hasil pengujian loading faktor yang dihasilkan dengan menggunakan aplikasi statistik SmartPLS. Dapat dilihat juga nilai-nilai dari masing-masing pernyataan yang di uji sama dengan nilai yang ada pada tabel *outer loading* yang ada, sehingga hal tersebut dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas Construk

Ada beberapa metode untuk mengukur reliabilitas konstruk, di antaranya adalah Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability*. Cronbach's Alpha biasanya digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari suatu indikator. Nilai Cronbach's Alpha di > 0,7 dianggap baik, menandakan bahwa indikator-indikator dalam suatu konstruk saling berkorelasi dengan baik. *Composite Reliability*, di sisi lain, memberikan informasi serupa dengan mempertimbangkan faktor beban luar, dan nilai di atas 0,7 juga menunjukkan reliabilitas yang baik. Pengambilan keputusan terkait reliabilitas konstruk dilakukan berdasarkan hasil nilai-nilai tersebut. Jika nilai Cronbach's Alpha atau *Composite Reliability* kurang dari 0,7, peneliti harus mempertimbangkan untuk menghapus indikator-indikator yang berkontribusi pada ketidakstabilan tersebut. Adapun hasil yang didapatkan dari pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Construct Validity dan Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Assurance (X4)	0,937	0,964	0,952	0,800
Kepuasan Nasabah (Y)	0,856	0,857	0,897	0,634
Reliabilitas (X1)	0,909	0,916	0,932	0,735
Responsiveness (X3)	0,900	0,902	0,926	0,714
Tangible (X2)	0,891	0,915	0,912	0,676

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang dimiliki masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian > 0,7, yang artinya pada pengujian *validity* dan *reliability* dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha memenuhi kriteria dan variabel yang digunakan dianggap baik untuk dilanjutkan dalam penelitian. Kemudian jika dilihat atau diuji dengan menggunakan nilai *Composite Reliability*, dapat dilihat nilai yang ada pada tabel di atas bahwa nilai *Composite Reliability* > 0,7, dan artinya bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian sudah terpenuhi dengan menggunakan uji *Composite Reliability*.

Uji t-statistik

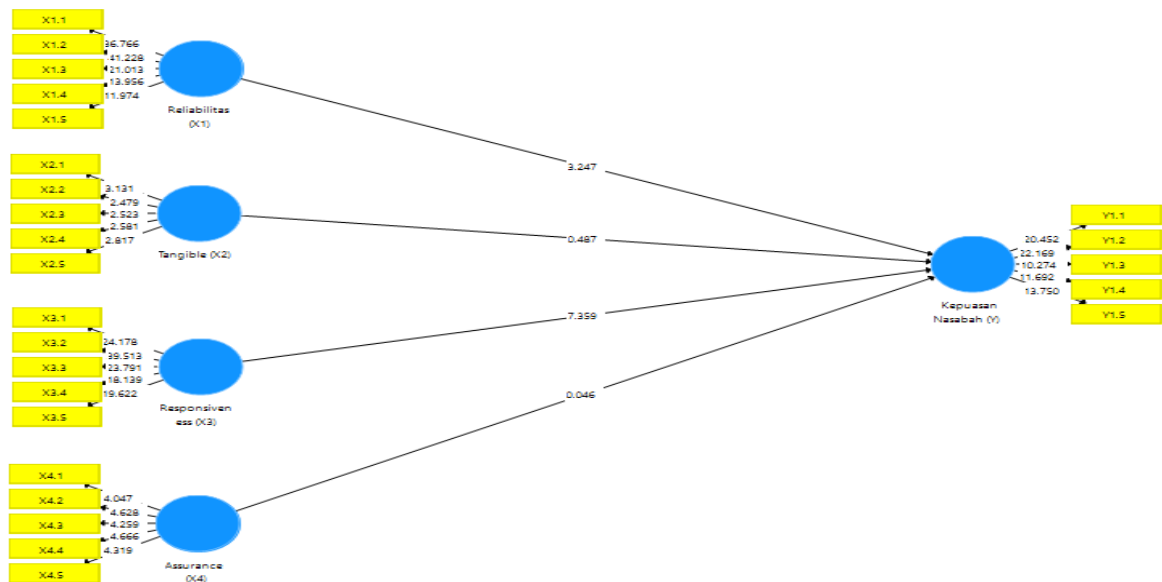
Selanjutnya dilakukan pengujian t-statistik yang akan membandingkan nilai t-tabel dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$. Apabila t-statistik > t-tabel, maka hipotesis penelitian atau H_a diterima, dan apabila nilai P-values < 0,05 maka terdapat Pengaruh secara signifikan. Nilai t-tabel yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 1,66, kemudian untuk membandingkan dengan hasil pengujian yang dilakukan, maka peneliti memaparkan hasil dari pengolahan data. Adapun hasil pengolahan data yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assurance (X4) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0,003	-0,008	0,060	0,046	0,963
Reliabilitas (X1) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0,267	0,282	0,082	3,247	0,001
Responsiveness (X3) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0,662	0,646	0,090	7,359	0,000

Tangible (X2) -> Kepuasan Nasabah (Y)	-0,036	-0,027	0,074	0,487	0,626
---------------------------------------	--------	--------	-------	-------	-------

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa nilai t-statistik pada variabel X1 sebesar 3,247, dan pada variabel X3 sebesar 7,359 lebih besar > dari t-tabel dengan nilai 1,66 artinya variabel X1 dan X3 berpengaruh. Kemudian t-statistik pada variabel X2 sebesar 0,487, dan variabel X4 sebesar 0,046, yang artinya nilai ini lebih kecil < dari t-tabel sebesar 1,66, bahwa tidak berpengaruh. Kemudian P values pada variabel X1 dan X3 < 0,05 artinya signifikan, sedangkan nilai P-value pada variabel X2 dan X4 > 0,05 artinya tidak signifikan. Hal ini dibuktikan dengan *inner model* yang didapatkan, Adapun *inner model* yang didapatkan sebagai berikut:



Gambar 2. Inner Model

Uji R-Square

Jika koefisien determinasi (R²) semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas (X) dikatakan sangat kuat berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat. Adapun standar koefisien determinasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi		
No	Nilai Koefisien	Determinasi
1	0, 00 – 0, 199	Sangat Rendah
2	0, 20 – 0, 399	Rendah
3	0, 40 – 0, 599	Sedang
4	0, 60 – 0, 799	Kuat

5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat
---	--------------	-------------

Tabel di atas menerangkan koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian, atau dikatakan sebagai tabel pengambilan keputusan untuk menyatakan, apakah variabel bebas dinyatakan berpengaruh sangat kuat atau berpengaruh sangat rendah terhadap variabel terikat. Dari hasil penelitian yang didapatkan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasabah (Y)	0,738	0,727

Jika dilihat dari tabel di atas, nilai R-square (R^2) yang didapatkan sebesar 0,738, artinya jika dilihat dari tabel koefisien determinasi maka nilai 0,738 berada pada determinasi kuat. Artinya, variabel bebas Reliabilitas (X1), *Tangibles* (X2), *Responsiveness* (X3), dan Assurance (X4) berpengaruh kuat terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam, dan pengaruhnya sebesar 73,8%, sedangkan sisanya sebesar 26,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak digunakan di dalam penelitian.

Pembahasan

Hasil pemaparan yang telah diuraikan di atas, bahwa secara parsial variabel Reliabilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). hal tersebut dapat dilihat dari nilai t-statistik yang di dapatkan sebesar $3,246 > 1,66$ dan nilai P-Value sebesar $0,001 < 0,05$, yang artinya hipotesis H_a diterima, bahwa ada pengaruh secara signifikan variabel Reliabilitas (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siregar & Pradesyah, 2023) bahwa reliabilitas atau keandalan mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana jika keandalan dalam pelayanan terus diperbaiki, maka tentunya nasabah akan merasa puas dengan keadaan suatu lembaga.

Selanjutnya dapat dilihat secara parsial variabel *Tangibles* (X2) tidak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t-statistik yang didapatkan sebesar $0,487 < 1,66$ dengan nilai P-value sebesar $0,626 > 0,05$, yang artinya variabel *Tangibles* (X2) tidak memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Hasil penelitian ini sesuai dengan artikel yang ditulis oleh (Tanjung et al., 2024), yang menyatakan bahwa bukti fisik atau *tangibles* harus sejalan dengan kualitas pelayanan, jika bukti fisiknya saja yang bagus dan tidak diiringi dengan kualitas pelayanan, maka tentunya tidak akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian secara parsial variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). hal tersebut dapat dilihat dari nilai t-

statistik yang di dapatkan sebesar $7,359 > 1,66$ dan nilai P-Value sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya hipotesis H_a diterima, bahwa ada pengaruh secara signifikan variabel *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kencana & Rahman, 2024) bahwa *responsive* atau kecepatan menanggapi dalam melayani merupakan salah satu hal yang sering kali menjadi penilaian kepuasan pelanggan atau nasabah yang ada di Lembaga keuangan, dikarenakan banyak dari nasabah yang tidak ingin berlama-lama dalam melakukan pengantrean, sehingga mereka butuh kecepattanggapan dalam melakukan pelayanan.

Selanjutnya dapat dilihat secara parsial variabel Assurance (X4) tidak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t-statistik yang didapatkan sebesar $0,046 < 1,66$ dengan nilai P-value sebesar $0,963 > 0,05$, yang artinya variabel Assurance (X4) tidak memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Radiansyah et al., 2024), bahwa jaminan yang diberikan kepada nasabah tidak akan memberikan kepuasan kepada nasabah, hal tersebut dapat dilihat kurangnya minat nasabah dalam menggunakan fasilitas asuransi yang ditawarkan oleh lembaga-lembaga keuangan seperti bank, hal ini dikarenakan banyak faktor yang selama ini menjadikan nasabah untuk tidak menggunakan asuransi atau jaminan tersebut.

Secara simultan variabel bebas Reliabilitas (X1), *Tangibles* (X2), *Responsiveness* (X3), dan Assurance (X4) berpengaruh kuat sebesar 73,8% terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan variabel Reliabilitas (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Kemudian tidak ada pengaruh variabel *Tangibles* (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Ada pengaruh secara signifikan variabel *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Tidak ada pengaruh variabel Assurance (X4) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam. Ada pengaruh kuat secara simultan variabel bebas Reliabilitas (X1), *Tangibles* (X2), *Responsiveness* (X3), dan Assurance (X4) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) penerima manfaat bank wakaf mikro Mawaridussalam

DAFTAR PUSTAKA

- Afiani, A. R. (2021). *Analisis Peran Bank Wakaf Mikro dalam Peningkatan Standar Hidup Nasabah BWM Almuna Berkah Mandiri Kabupaten Bantul*. dspace.uui.ac.id. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/30863>
- Best, E., & Guidelines, P. (2011). *BAB I PENDAHULUAN A . Latar Belakang Penelitian*. 1–10.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Faradila, D. (2023). *Analisis Pembiayaan Bermasalah Bank Wakaf Mikro Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) di BWM Pondok Pesantren As' ad Seberang Kota Jambi*. repository.unja.ac.id. <https://repository.unja.ac.id/57895/>
- Fathi, W. N. I. W. M. (2017). Potential employee fraud scape in Islamic banks: The fraud triangle perspective. *Global Journal Al-Thaqafah*, 7(2), 79–93. <https://doi.org/10.7187/gjat122017-3>
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>
- Kencara, P. K., & Rahman, A. (2024). *Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Al-Baik Kota Tanjungpinang Provinsi*. 6(1), 55–67.
- Kualitas, P. (2008). *KAJIAN PUSTAKA A . Kualitas Pelayanan*. 11–47.
- Lydia, P. N. T. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru)*.
- Munawaroh. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu Pulo Brayan Medan). *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1). <https://doi.org/10.30596/aghniya.v3i1.5848>
- Pradesyah, R., & Ismail, A. H. (2024). *Planned Behaviour dalam Mendukung Cashless Society: Meningkatkan Intensitas UMKM Halal Menggunakan Pembayaran Nontunai* Penulis (F. Y. Sirait (ed.)). umsupress. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=UQIREQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=info:w-SLrPi_yfKJ:scholar.google.com&ots=fj3sF3tVyu&sig=Gfx8ZL-fez3Kc4HOHqZENp11Tcg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Pradesyah, R., Khairunnisa, K., & Ismail, A. H. (2020). TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL, HALAL MSMEs INTENTION IN USING QRIS. *Jurnal Ilmu Pendidikan*,

7(2), 809–820. <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ijse.v7i1.4014>

- Radiansyah, M., Munawaroh, M., & ... (2024). Pengaruh Komunikasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pengelola Bank Wakaf Mikro Mawaridussalam. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi*
<https://ejournalilmiah.com/index.php/Mudharib/article/view/11556>
- Rizaldy, M., & Pradesyah, R. (2023). Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Sarjanawiyata Tamansiswa Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 168–184. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.4736>
- Saraswati, H., Sudrajat, B., Hidayat, W., & ... (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH*
<https://ejournalqarnain.stisnq.ac.id/index.php/MUQADDIMAH/article/view/365>
- Siregar, S., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia. *Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 114–128.
- Sood, P. (2023). Review the role of artificial intelligence in detecting and preventing financial fraud using natural language processing. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 14(6), 2120–2135.
<https://doi.org/10.1007/s13198-023-02043-7>
- Tanjung, ami N. M., Radiansyah, M., Fahmi, A., & Harahap, M. G. (2024). *Optimalisasi lks untuk meningkatkan umkm di lingkungan pesantren mawaridussalam*. 1(1), 12–19.
- TIARA, F. D. (2023). *BANK WAKAF MIKRO SEBAGAI SOLUSI PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Bank Wakaf Mikro repository.radenintan.ac.id*.
<http://repository.radenintan.ac.id/30753/>
- Vebiana, V. (2018). Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9, h.747.
- Wijyanthi, I. A. T., & Dewi, N. L. K. (2022). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toosi Coffee Di Berawa Badung Bali. *Jurnal Economina*, 1(3), 452–465. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i3.103>