

**INKLUSIF : JURNAL PENGAJIAN PENELITIAN
EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**

Journal homepage : www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/inklusif

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN JARINGAN
KANTOR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH**

Toto Sukarnoto

IAI Bunga Bangsa Cirebon

Email: totos3sukarnoto@gmail.com

Artikel info:

Received: Maret
2020
Accepted: Maret
2020
Available online:
Juni 2021

ABSTRACT

The development of Islamic banking is more modern, based on Islam and have many wide range of products, features and facilities other services do not automatically become Islamic banking as a solution to the transactions and banking services expected by the whole society, it can not be separated from their weaknesses, so they lack of perceived levels of customer satisfaction.

Based on the background described can be formulated as the problem through the following questions: 1. What attributes of the product, the quality level of service and branch network of Islamic banking at Bank Jabar Banten sharia Tangerang City? 2. What product attributes, the quality level of service and office networks affect the level of customer satisfaction in the transaction of Islamic banking at Bank Jabar Banten sharia in Tangerang city? 3. How is the relationship between product attributes, the level of quality of service and network of offices on the level of customer satisfaction in the Islamic banking at Bank Jabar Banten sharia Tangerang City ?.

The purpose of this study include: 1. Information on product attributes, the quality level of service and branch network of Islamic banking at Bank Jabar Banten sharia in Tangerang city. 2. The effect of product attributes, level of service quality and network of offices on the level of customer satisfaction in the Islamic banking Islamic Bank Jabar Banten Tangerang City. 3. The relationship between product attributes, the level of quality of service and network of offices on the level of customer satisfaction in the Islamic banking at Bank Jabar Banten sharia in the city of Tangerang.

While the method of research in this thesis is a quantitative method of data collection in the form of observations, questionnaires, documentation and literature. In this study, using a sample as respondents 251 respondents with a population of 671 customers.

Based test of ANOVA or Fcount on can Fcount was 31.572, while $F(0:05; 3.247) = 2.641$, since $F_{count} > F_{table}$; $31.572 > 2.641$, then H_0 is rejected. This means that influences of product attributes (X1), Quality of Service (X2) & Office Network (X3) to the level of customer satisfaction (Y) Bank Jabar Banten Syariah in Tangerang.

So that every time there is a change in the variable X is the product attributes, quality of service and network of offices will affect the level of customer satisfaction.

Keywords : Product Attribute; Quality of Service; Network of Office and Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Berkembangnya perbankan syariah yang semakin modern, berasaskan Islam dan telah banyaknya berbagai macam produk, fitur dan fasilitas layanan lainnya tidak secara otomatis menjadi perbankan syariah sebagai solusi atas transaksi dan pelayanan perbankan yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat, hal tersebut tidak terlepas dari adanya kelemahan sehingga masih kurangnya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan maka dapat dirumuskan masalahnya melalui pertanyaan sebagai berikut ini : 1. Bagaimana atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor perbankan syariah pada bank **bjb** syariah Kotamadya Tangerang? 2. Apakah atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi perbankan syariah pada bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang? 3. Bagaimana hubungan antara atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan syariah pada bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang?.

Adapun tujuan penelitian ini antara lain: 1. Informasi atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor perbankan syariah pada bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang. 2. Pengaruh atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan syariah pada bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang. 3. Hubungan antara atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan syariah pada bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang.

Sedangkan metode penelitan dalam penyusunan tesis ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, angket, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebagai respondensinya sebanyak 251 responden dengan populasi 671 nasabah.

Dari uji ANOVA atau F_{hitung} , didapat F_{hitung} adalah 31,572, sedangkan $F_{(0.05; 3,247)} = 2,641$, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$; $31,572 > 2,641$, maka H_0 ditolak. Artinya Terdapat pengaruh *Atribut Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) & Jaringan Kantor (X3)* terhadap *Tingkat kepuasan nasabah (Y)* bank **bjb** Syariah di Kotamadya Tangerang.

Sehingga setiap terdapat perubahan dalam variabel X yaitu atribut produk, kualitas pelayanan dan jaringan kantor akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Atribut Produk; Kualitas Pelayanan; Jaringan Kantor; dan Kepuasan Nasabah.

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mendukung upaya terciptanya industri perbankan syariah yang sehat maka perlu dukungan dari berbagai pihak, baik para pelaku bisnis perbankan maupun pemangku kepentingan lainnya. Agar pelaku bisnis bank syariah dapat menjalankan bisnisnya dengan baik maka mereka perlu dibekali dengan dengan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) yang memadai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang mereka miliki.(Indonesia, 2014)

Perkembangan ini diwujudkan dalam bentuk yang bervariasi baik dari segi inovasi produk, prinsip, sistem operasionalnya serta pergeseran paradigma sampai pada pengkonversian diri. Dari pergeseran dan perkembangan yang ada tersebut, dalam kurun waktu terakhir, muncul lembaga-lembaga keuangan berbasis syariah yang mana sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi syariah di Indonesia, di mana perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup menggembirakan. Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 tahun 1998, UU No. 23 tahun 1999, UU No. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah. Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan sistem syariah

Secara geografis, Kota Tangerang berbatasan langsung dengan Kabupaten Tangerang di sebelah utara dan barat, Provinsi DKI Jakarta di sebelah Timur dan Kota Tangerang Selatan di sebelah selatan. Luas Wilayah Kota Tangerang tercatat sebesar 153,93 km² atau 1,59% dari luas wilayah Provinsi Banten dan merupakan wilayah terkecil kedua setelah Kota Tangerang Selatan. Jarak antara Kota Tangerang dengan Kota Serang sebagai Ibukota Provinsi Banten tercatat sekitar 65 km dengan jumlah penduduk Kota Tangerang menembus angka 1.952.362 orang berdasarkan data tahun 2013.

Berkembangnya perbankan syariah yang semakin modern, berasaskan Islam dan telah banyaknya berbagai macam produk, fitur dan fasilitas layanan lainnya tidak secara otomatis menjadi perbankan syariah sebagai solusi atas transaksi dan pelayanan perbankan yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat, hal tersebut tidak terlepas dari adanya kelemahan sehingga masih kurangnya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh atribut produk, tingkat kualitas pelayanan dan jaringan kantor perbankan syariah. Kepuasan nasabah di perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa factor seperti faktor eksternal dan internal. Faktor internal diantaranya kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal ini sumber daya insani (SDI) perbankan syariah dan faktor eksternal diantaranya terdiri dari Produk dan Lokasi. Faktor-faktor internal dan eksternal tersebut, dikelompokkan dan diuraikan menjadi beberapa item yang akan ditanyakan kepada para nasabah. Berdasarkan teori tersebut, terbentuk beberapa faktor yang mungkin dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah perbankan syariah. Hal tersebut merupakan salah satu pendorong penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dengan fokus pada nasabah perbankan syariah, dimana penelitian-penelitian sebelumnya juga berfokus pada kepuasan nasabah yang telah melakukan transaksi perbankan syariah namun perbedaan demografi, geografi, sifat dan karesteristik nasabah setiap daerah berbeda-beda.

Untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan para nasabah, diperlukan suatu analisis tingkat kepuasan nasabah pada nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah di Kotamadya Tangerang melalui suatu penelitian yang hasilnya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

II. METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang dan penyebaran angket akan difokuskan pada nasabah perbankan syariah bank **bjb** syariah yang ada di Kotamadya Tangerang. Dengan keterbatasan waktu dalam penelitian ini populasi yang dijadikan objek adalah nasabah pembiayaan adapun waktu pelaksanaan kurang lebih selama 3 bulan sejak Maret sampai dengan Mei 2016 hingga penulisan laporan hasil penelitian.

B. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah perbankan syariah bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang. Pemilihan objek lokasi penelitian ini karena mempertimbangkan berbagai keterbatasan yang ada pada diri peneliti, yang diantaranya adalah keterbatasan dalam hal tenaga, biaya, dan waktu.

C. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikatnya hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori obyektif. Metode kuantitatif menggunakan hipotesis yang ditentukan sejak awal penelitian, lebih memperhatikan reliabilitas skor yang diperoleh melalui instrument penelitian, penelitian validitas menggunakan berbagai prosedur dengan menggunakan hitungan statistic, menggunakan deskripsi prosedur yang jelas (terinci), dan menyimpulkan hasil menggunakan ststistik.

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan penulis yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang sarat dengan angka-angka dalam teknik pengumpulan data dilapangan.

Dalam analisis data, metode kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan statistik, baik statistik deskriptif maupun inferensial (yang menggunakan rumus-rumus statistik non-parametik). Kesimpulan hasil penelitian pun berupa hasil perhitungan yang bersifat penggambaran atau jalinan variabel.(Ardianto, 2011)

D. Populasi

Populasi adalah totalitas semua kasus, kejadian, orang, dan lainnya. Populasi dapat berwujud; sejumlah manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam sesuatu objek penelitian.(Silalahi, 2006) Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah perbankan syariah pada bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang yang berjumlah 671 (enam ratus tujuh puluh satu) nasabah penyaluran dana sekaligus penghimpunan dana dari 2 (dua) kantor bank **bjb** syariah yaitu KCP Tangerang City dan KCP Ciledug. Dalam pengambilan sampel sebagai objek penelitian digunakan pedekatan dengan metode slovin :

$$n = N/(1 + Ne^2)$$

dimana :

n = sampel

N = Populasi

e = error tolerance

Berdasarkan pendekatan metode slovin bahwa dengan 671 populasi dengan error tolerance 5% maka sampel yang diperoleh sebesar 251 sampel.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Informasi Atribut Produk, Tingkat Kualitas Pelayanan dan Jaringan Kantor Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Pada Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Di Kota Tangerang

Dari hasil distribusi variabel yang dilakukan, dapat diketahui sebagai berikut :

1. Dari *atribut produk* dengan 7 (tujuh) indikator yang di distribusikan, yaitu:
 - a. Untuk *informasi produk* terdapat hasil tertinggi 25% responden setuju dan 25% responden tidak setuju yang artinya informasi produk yang saat ini dilakukan bank **bjb** syariah masih ditanggapi tidak baik oleh cukup banyak nasabah.
 - b. Untuk *pemilihan produk* terdapat hasil tertinggi 27% setuju yang artinya pemilihan dan pengembangan produk yang telah bank **bjb** syariah lakukan telah direspon positif oleh sebagian besar nasabah.
 - c. Untuk *pengembangan produk* terdapat hasil tertinggi 28% sangat setuju yang artinya pengembangan produk yang telah bank **bjb** syariah lakukan telah direspon positif oleh sebagian besar nasabah.
 - d. Untuk *keunggulan produk* terdapat hasil tertinggi 27% ragu-ragu yang artinya keunggulan produk bank **bjb** syariah atas produk yang ada direspon ragu oleh sebagian besar nasabah.
 - e. Untuk syariah produk bahwa *produk tidak mengandung riba* terdapat hasil tertinggi 27% sangat setuju yang artinya produk bank **bjb** syariah dipahami positif oleh sebagian nasabah telah mengandung unsur produk syariah.
 - f. Untuk syariah produk bahwa *produk tidak mengandung unsur ketidakpastian* terdapat hasil tertinggi 31% sangat setuju yang artinya produk bank **bjb** syariah dipahami positif oleh sebagian nasabah telah mengandung unsur produk syariah.
 - g. Untuk syariah produk bahwa *produk tidak mengandung judi* terdapat hasil tertinggi 31% setuju yang artinya produk bank **bjb** syariah dipahami positif oleh sebagian nasabah telah mengandung unsur produk syariah

Berdasarkan hasil distribusi variabel *atribut produk* bank **bjb** syariah dengan perhitungan rata-rata prosentase tertinggi yang diperoleh bahwa atribut produk bank **bjb** syariah prosentase tertinggi sebesar 24,9% sangat setuju yang artinya

sebagian besar nasabah merespon positif atas atribut produk bank **bjb** syariah yang ada saat ini.

2. Dari **kualitas pelayanan** dengan 8 (delapan) indikator yang di distribusikan, yaitu :

- a. Untuk indikator *penampilan pegawai* terdapat hasil tertinggi 29% ragu-ragu yang artinya penampilan pegawai bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang saat masih direspon ragu oleh sebagian nasabah.
- b. Untuk indikator *sarana dan prasarana* terdapat hasil tertinggi 26% sangat setuju yang artinya sarana dan prasarana bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- c. Untuk indikator *ketepatan dalam pelayanan* terdapat hasil tertinggi 25% sangat setuju dan setuju yang artinya ketepatan dalam pelayanan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- d. Untuk indikator *kecepatan dalam pelayanan* terdapat hasil tertinggi 25% setuju dan 25% ragu-ragu yang artinya kecepatan dalam pelayanan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah dan sebagian besar lagi juga masih diragukan.
- e. Untuk indikator *komunikasi yang baik dalam pelayanan* terdapat hasil tertinggi 31% setuju yang artinya komunikasi yang baik dalam pelayanan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- f. Untuk indikator *kemampuan memberikan kenyamanan dan kerahasiaan* terdapat hasil tertinggi 28% sangat setuju yang artinya pelayanan kemampuan memberikan kenyamanan dan kerahasiaan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- g. Untuk indikator *memahami keinginan nasabah* terdapat hasil tertinggi 26% sangat setuju yang artinya pelayanan dalam memahami keinginan nasabah bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- h. Untuk indikator *memberikan keyakinan atas kepercayaan nasabah* terdapat hasil tertinggi 25% ragu-ragu yang artinya memberikan keyakinan atas kepercayaan nasabah bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon ragu oleh sebagian nasabah.

Berdasarkan hasil distribusi variabel *kualitas pelayanan* bank **bjb** syariah dengan perhitungan rata-rata prosentase tertinggi yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan bank **bjb** syariah prosentase tertinggi sebesar 25% sangat setuju yang artinya sebagian besar nasabah merespon positif atas kualitas pelayanan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang .

3. Dari **jaringan kantor** dengan 5 (lima) indikator yang di distribusikan, yaitu :

- a. Untuk indikator *memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi* terdapat hasil tertinggi 30% sangat setuju yang artinya memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- b. Untuk indikator *memiliki teknologi yang dibutuhkan* terdapat hasil tertinggi 28% setuju yang artinya memiliki teknologi yang dibutuhkan di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian nasabah.
- c. Untuk indikator *memenuhi kemudahan prospek usaha nasabah* terdapat hasil tertinggi 24% ragu-ragu yang artinya memenuhi kemudahan prospek usaha nasabah di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon ragu oleh sebagian nasabah.
- d. Untuk indikator *memenuhi keberadaan saluran distribusi terhadap usaha* terdapat hasil tertinggi 24% setuju dan 24% ragu-ragu yang artinya memenuhi keberadaan saluran distribusi terhadap usaha di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang selain direspon positif juga direspon ragu oleh sebagian besar nasabah.
- e. Untuk indikator *membantu memberikan kemudahan dalam transaksi usaha nasabah* terdapat hasil tertinggi 28% sangat setuju yang artinya *membantu memberikan kemudahan dalam transaksi usaha nasabah* di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang selain direspon positif oleh sebagian besar nasabah.

Berdasarkan hasil distribusi variabel *jaringan* bank **bjb** syariah dengan perhitungan rata-rata prosentase tertinggi yang diperoleh bahwa jaringan kantor bank **bjb** syariah prosentase tertinggi sebesar 24,7% sangat setuju yang artinya sebagian besar nasabah merespon positif atas jaringan kantor yang ada saat ini di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang.

4. Dari **tingkat kepuasan** dengan 6 (enam) indikator yang di distribusikan, yaitu :
 - a. Untuk indikator *menciptakan keharmonisan hubungan saling menguntungkan* terdapat hasil tertinggi 29% sangat setuju yang artinya *menciptakan keharmonisan hubungan saling menguntungkan* di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian besar nasabah.
 - b. Untuk indikator *keinginan untuk terus melakukan transaksi dengan pihak perbankan* terdapat hasil tertinggi 33% setuju yang artinya *keinginan untuk terus melakukan transaksi dengan pihak perbankan* di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian besar nasabah.
 - c. Untuk indikator *reputasi bank untuk tetap setia menjadi mitra bank* terdapat hasil tertinggi 29% sangat setuju dan 29% ragu-ragu yang artinya *reputasi bank untuk tetap setia menjadi mitra bank* di bank **bjb** syariah di

Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian besar nasabah dan sebagian besar lagi merespon ragu.

- d. Untuk indikator *reputasi bank sebagai bank rekomendasi untuk rekanan mitra nasabah* terdapat hasil tertinggi 29% sangat setuju yang artinya *reputasi bank sebagai bank rekomendasi untuk rekanan mitra nasabah* di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian besar nasabah.
- e. Untuk indikator *reputasi bank yang baik sebagai mitra nasabah* terdapat hasil tertinggi 33% sangat setuju yang artinya *reputasi bank yang baik sebagai mitra nasabah* di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian besar nasabah.
- f. Untuk indikator *reputasi bank sebagai mitra menguntungkan* terdapat hasil tertinggi 30% setuju yang artinya *reputasi bank sebagai mitra menguntungkan* di bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang direspon positif oleh sebagian besar nasabah.

Berdasarkan hasil distribusi variabel *tingkat kepuasan* bank **bjb** syariah dengan perhitungan rata-rata prosentase tertinggi yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan nasabah di bank **bjb** syariah prosentase tertinggi sebesar 28,8% sangat setuju yang artinya keberadaan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang mampu memberikan ekspektasi yang diharapkan nasabahnya.

B. Pengaruh Atribut Produk, Tingkat Kualitas Pelayanan dan Jaringan Kantor Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Pada Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Di Kota Tangerang

Dari hasil pengujian dengan menggunakan Uji **t** yang dilakukan, dapat diketahui sebagai berikut :

1. Pengaruh *atribut produk* terhadap *tingkat kepuasan nasabah* bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang mempunyai pengaruh positif yang artinya atribut produk yang dimiliki bank **bjb** syariah bisa memenuhi keinginan nasabah hal ini menjadi kekuatan untuk terus memberikan hal yang terbaik bagi nasabahnya.
2. Terdapat *pengaruh kualitas pelayanan* terhadap *tingkat kepuasan nasabah* bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang mempunyai pengaruh positif yang artinya pelayanan yang diberikan bank **bjb** syariah saat ini mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabahnya.
3. Terdapat *pengaruh jaringan kantor* terhadap *tingkat kepuasan nasabah* bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang mempunyai pengaruh positif yang artinya jaringan kantor bank **bjb** syariah saat ini ada masih memenuhi ekspektasi kebutuhan nasabahnya.

C. Hubungan Antara Atribut Produk, Tingkat Kualitas Pelayanan dan Jaringan Kantor Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Pada bank bjb syariah di Kotamadya Tangerang

Dari hasil pengujian dengan analisis regresi menggunakan Uji ANOVA atau F_{hitung} yang dilakukan, dapat diketahui bahwa Terdapat pengaruh *Atribut Produk (X1)*, *Kualitas Pelayanan (X2)* & *Jaringan Kantor (X3)* terhadap *Tingkat kepuasan nasabah (Y)* bank **bjb** Syariah di Kotamadya Tangerang. Atas hal tersebut bahwa **atribut produk** bank **bjb** syariah dengan memperhatikan indikator produk mulai dari *informasi produk, pilihan produk dan pengembangan produk, keunggulan produk, tidak mengandung riba, tidak mengandung unsur ketidakpastian dan tidak mengandung unsur judi* berikut juga **kualitas pelayanan** bank **bjb** syariah dengan memperhatikan indikator pelayanan mulai dari *penampilan Pegawai dan tersedia Pegawai yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada nasabah sampai seluruh kebutuhan nasabah terpenuhi, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, berusaha memahami kebutuhan nasabah dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, serta memperhatikan jaringan kantor* bank **bjb** syariah dengan indikator *kemudahan dalam melakukan transaksi, menentukan dan menggunkan teknologi yang paling tepat, membantu menemukan dan berkomunikasi terhadap prospek nasabah, menentukan keberadaan saluran distribusi terhadap permintaan usaha nasabah dan memberikan kemudahan dalam pencapaian persetujuan sehingga kepemilikan dapat ditrensfer/dipindahbukukan* memberikan pengaruh positif terhadap **tingkat kepuasan nasabah** sehingga apa yang telah dilakukan saat oleh bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang dalam kapasitas sebagai lembaga keuangan telah memberikan kontribusi yang baik bagi nasabahnya.

IV. KESIMPULAN

Informasi atribut produk bank **bjb** syariah, tingkat kualitas pelayanan, jaringan kantor dan tingkat kepuasan bank **bjb** syariah di Kotamadya Tangerang masih terdapat hal-hal yang belum sesuai ekspektasi nasabah yaitu indikator dalam atribut produk; informasi produk dan keunggulan produk direspon ragu oleh sebagian responden. Indikator dalam kualitas pelayanan; penampilan pegawai, kecepatan dalam pelayanan, memberikan keyakinan atas kepercayaan nasabah masih direspon ragu oleh sebagian responden. Indikator dalam jaringan kantor; memenuhi kemudahan prospek usaha nasabah, memenuhi keberadaan saluran distribusi terhadap usaha masih dinilai ragu oleh sebagian responden. Kemudian indikator dalam tingkat kepuasan nasabah; reputasi bank untuk tetap setia menjadi mitra bank oleh sebagian besar responden masih dinilai ragu. Namun demikian secara umum informasi atas atribut produk, kualitas pelayanan, jaringan kantor dan tingkat kepuasan nasabah di bank **bjb Syariah** di Kotamadya Tangerang menunjukkan respon yang positif.

Dengan menggunakan Uji t atau P-Value, diketahui bahwa Untuk variabel *Atribut Produk (X1)*, Karena P-Value < 5% ; 0,000 < 0,05 Artinya Terdapat pengaruh *Atribut Produk (X1)* Terhadap *Tingkat kepuasan nasabah (Y)* bank **bjb** Syariah di Kotamadya Tangerang, Untuk variabel *Kualitas Pelayanan (X2)*, Karena P-Value < 5% ; 0,005 < 0,05 Artinya Terdapat pengaruh *Kualitas Pelayanan (X2)* Terhadap *Tingkat kepuasan nasabah (Y)* bank **bjb** Syariah di Kotamadya Tangerang, kemudian Untuk variabel *Jaringan Kantor (X3)*, Karena P-Value < 5% ; 0,000 < 0,05 Artinya Terdapat pengaruh *Jaringan Kantor (X3)* Terhadap *Tingkat kepuasan nasabah (Y)* bank **bjb** Syariah di Kotamadya Tangerang.

Dari uji ANOVA atau F_{hitung} , didapat F hitung adalah 31,572 , sedangkan $F_{(0.05; 3,247)}$ = 2,641, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$; 31,572 > 2,641, maka H_0 ditolak. Artinya Terdapat pengaruh *Atribut Produk (X1)*, *Kualitas Pelayanan (X2)* & *Jaringan Kantor (X3)* terhadap *Tingkat kepuasan nasabah (Y)* bank **bjb** Syariah di Kotamadya Tangerang. Sehingga setiap terdapat perubahan dalam variabel X yaitu atribut produk, kualitas pelayanan dan jaringan kantor akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2011). Metodologi penelitian untuk public relations kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami bisnis bank syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, U. (2006). *Metode penelitian sosial*. Unpar press.
- Ardianto, E. (2011). Metodologi penelitian untuk public relations kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami bisnis bank syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, U. (2006). *Metode penelitian sosial*. Unpar press.
- Ardianto, E. (2011). Metodologi penelitian untuk public relations kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami bisnis bank syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, U. (2006). *Metode penelitian sosial*. Unpar press.