



Journal of Sharia and Law

Journal of Sharia and Law

Vol. 3, No. 2 April 2024, h.605-621

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau. Website:

<https://jom.uinsuska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

E-ISSN: 2964-7436

Nanda Ega Rupita, Madona Khairunisa, Zainal Arifin: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kota Pekanbaru

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH PEKANBARU

Nanda Ega Rupita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

E-mail: [nandaegarupita1008@gmail.com](mailto:nandaegarupita1008@gmail.com)

Madona Khairunisa<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

E-mail: [madonakhairunisa@uin-suska.ac.id](mailto:madonakhairunisa@uin-suska.ac.id)

Zainal Arifin<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

E-mail: [zainalarifinnn2018@gmail.com](mailto:zainalarifinnn2018@gmail.com)

Correspondence Autor: [madonakhairunisa@uin-suska.ac.id](mailto:madonakhairunisa@uin-suska.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi mayoritas masyarakat muslim yang memilih bank syariah untuk menyimpan uangnya dalam bentuk tabungan mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru, data yang memiliki tingkat pertumbuhan nasabah dengan total dana tabungan mudharabah berfluktuasi. Bulan September 2023 terdapat jumlah nasabah 2100 dan total dana yang terhimpun sebesar Rp 14.512.223.578,52. Berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan *esensi* yang sangat penting terhadap keberlangsungan hidup lembaga keuangan termasuk Bank Syariah. Nisbah bagi hasil yang diberikan kepada nasabah tabungan juga menentukan keberlangsungan suatu perbankan syariah. Maka dalam hal tersebut dirumuskan masalah, Apakah kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini didapatkan dari jumlah nasabah tabungan mudharabah yang diambil dari bulan Agustus tahun 2022 – September tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini berdasarkan teknik *Slovin* sebesar 95 nasabah tabungan mudharabah pengukurannya menggunakan *skala likert* dan diolah menggunakan *SPSS versi 26.00*, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari sumber asli, teknik pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji t kualitas pelayanan dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,886 > 1,661$ ), dengan nilai signifikan  $0,005 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Sedangkan nisbah bagi hasil dapat dilihat koefisien nilai dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (5,889) > (1,661), dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan perbandingan koefisien F Hitung (57,986) > F Tabel (3,94) dengan signifikan sig F (0,000) <  $\alpha = 0,05$ , yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan koefisien determinasi model diperoleh 0,558. Artinya adalah pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan nasabah sebesar 55,8%. Selebihnya sebesar 44,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Durian.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by mudharabah savings, where the majority of Muslim people choose sharia banks to save their money in the form of mudharabah savings at PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian, Pekanbaru City, which has a fluctuating growth rate of customers in total mudharabah savings funds. Marked in September 2023 with a total of 2100 customers and total funds collected of IDR 14,512,223,578.52. Based on the quality of the service provided, it is a very important essence for the survival of a business entity, including sharia banks. The profit sharing ratio given to savings customers also determines the sustainability of sharia banking. So in this case the problem is formulated, whether the quality of service and the profit sharing ratio have a partial and simultaneous effect on customer satisfaction. This research uses a quantitative approach, the population in this study was obtained from the number of mudharabah savings customers taken from August 2022 - September 2023. The sample in this study was based on the Slovin technique of 95 mudharabah savings customers, measured using a Likert scale and processed using SPSS version 26.00, data collection through observation, interviews, questionnaires and documentation. The data used are primary data and secondary data obtained from original sources. Data management techniques in this research use research instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests, and coefficient of determination tests ( $R^2$ ). Based on the research results, the results of the service quality  $t$  test can be seen  $t_{count} > t_{table}$  (2.886) > (1.661), with a significant value of  $0.005 < 0.05$ , which means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Meanwhile, the profit sharing ratio can be seen from the value coefficient, seen  $t_{count} > t_{table}$  (5.889) > (1.661), with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , which means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Based on the research results, simultaneously service quality and profit sharing ratio have a significant effect on customer satisfaction with a comparison of the calculated coefficient  $F$  (57.986) >  $F$  Table (3.94) with a significant sig  $F$  (0.000) <  $\alpha = 0.05$ , which means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted. Meanwhile, the coefficient of determination of the model was obtained at 0.558. This means that the influence of service quality and profit sharing ratio simultaneously on customer satisfaction is 55.8%. The remaining 44.2% is explained by other factors not observed in this study. So it can be concluded that the variables of service quality and profit sharing ratio have a significant impact on the level of customer satisfaction at PT. Bank Riau Kepri Syariah Durian Office*

**Keywords:** Service Quality, Profit Sharing Ratio and Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi memerlukan peran dari suatu lembaga keuangan sebagai penyedia dana. Islam memposisikan kegiatan ekonomi sebagai salah satu aspek penting dalam mendapatkan kemuliaan dan *falah*. Ekonomi syariah adalah cara umat manusia dalam menghadapi yang berbau ekonomi.<sup>1</sup> Kegiatan ekonomi yang berkembang pesat pada masa saat ini ialah bank. Menurut Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 pasal 1 tentang bank, *Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.* (Purnamasari et al., 2022)

Sebagai lembaga keuangan, bank syariah atau bank islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam.<sup>2</sup> bank syariah merupakan intermediasi antara pihak yang ingin menginvestasikan dananya dalam bentuk simpanan yang mana disebutkan dengan dana pihak ketiga. Menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2008 dalam buku ekonomi syariah menyebutkan Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.(Purnamasari et al., 2022) Dan dana tersebut di salurkan kembali dalam bentuk pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan dana. Bank syariah melakukan penyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana menggunakan prinsip jual beli, sewa-menyewa, maupun bagi hasil. Sebagai lembaga intermediary dan seiring dengan situasi lingkungan eksternal dan internal Perbankan yang mengalami perkembangan pesat, Bank syariah akan selalu berhadapan dengan berbagai risiko yang memiliki tingkat kompleksitas beragam dan melekat pada kegiatan usahanya.(Khairunisa & Musrifah, 2020). Pada dasarnya bank syariah menawarkan produknya yang mana terdiri dari tiga yaitu: produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluraan dana (*financing*) dan produk jasa (*service*).

Salah satu produk unggulan pada bank syariah adalah produk simpan yang kapan saja bisa tarik yaitu tabungan. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Tabungan adalah Simpanan berdasarkan Akad wadi'ah atau Investasi dana berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.*

Tabungan merupakan simpanan yang bisa ditarik kapan saja dengan menggunakan akad mudharabah dan wadi'ah. Mudharabah adalah akad yang digunakan untuk melakukan perjanjian antar dua pihak atau lebih dalam melakukan kerja sama. Yang mana salah pihak menyediakan dananya untuk kegiatan investasi yang disebut "*shahibul maal*". Dan pihak yang mengelola dana disebut "*mudharib*" dan akad wadi'ah merupakan titipan atau simpanan, yang mana titipan tersebut murni dari satu pihak ke pihak yang lain, yang wajib dijaga dan harus dikembalikan kapan saja penitip ingin melakukan penarikan.<sup>3</sup>

Sesuai dengan surat keputusan anggota dewan komisioner otoritas jasa keuangan (OJK) NO. KEP-93/D.03/2022 Tanggal 04 juli 2022, tentang pemberian izin perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional (BUK) menjadi bank umum

<sup>1</sup> Purnamasari,S., et al. "Ekonomi Syariah" (Sumatera Barat: Global Eksekutif Teknologi,2023), h 7

<sup>2</sup> Churiyah Madziatul, "Mengenal Ekonomi Syariah", (Malang:Surya Pena )Gemilang,2011), h 153

<sup>3</sup> Hasan, Nurul Ichsan, "Perbankan Syariah,"( Ciputat: GP Press Group, 2014.), h 202

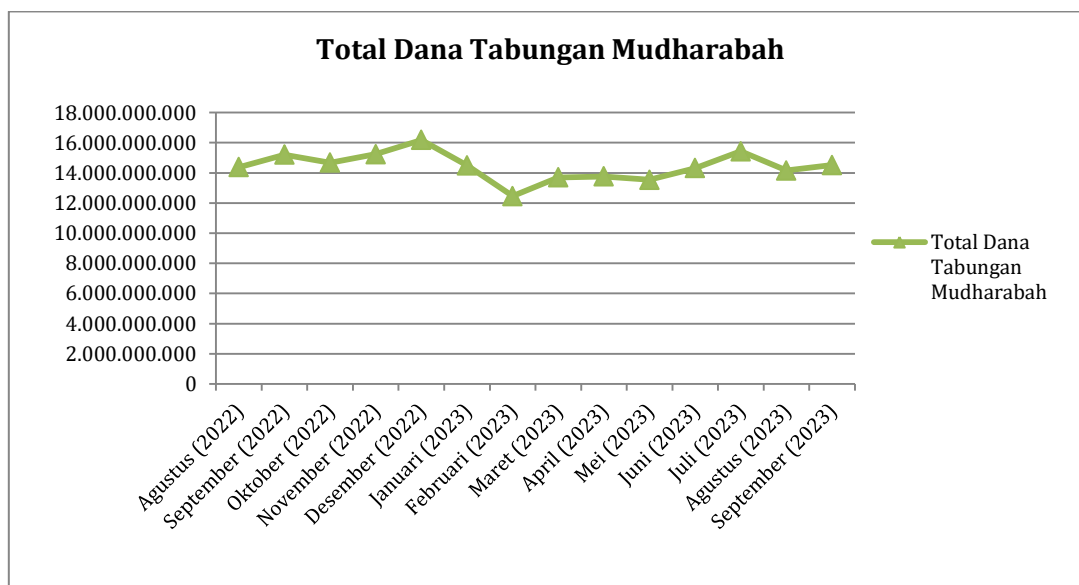
syariah (BUS). BUS merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Serupa dengan bank konvensional, bank syariah menjalankan kegiatan usaha berupa penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, dan memberikan layanan jasa kepada masyarakat. (Khairunisa, 2024) Bank Riau Kepri memulai masa-masa transisi dari bulan Agustus 2022 dari bank konvensional ke bank yang menjunjung prinsip syariah. Perubahan kegiatan usaha tersebut mencantumkan peralihan seluruh catatan aktiva dan pasiva bank termasuk seluruh catatan keuangan nasabah serta pihak ketiga lainnya. Dari bulan Agustus sampai bulan September PT. Bank Riau Kepri Syariah kedai durian kota pekanbaru sudah menghimpun dana simpanan dalam bentuk tabungan mudharabah dan wadiah. PT. Bank Riau Kepri syariah kedai durian sudah melakukan kegiatan dalam menghimpun dana nasabah tabungan. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel I. 1**  
**Perkembangan Tabungan Dari Agustus 2022- September 2023**  
**PT. Bank Riau Kepri syariah kedai jalan durian**  
**Dalam Rupiah (Rp)**

NO	BULAN	PRODUK	TOTAL DANA TABUNGAN MUDHARABAH	JUMLAH NASABAH
1	Agustus (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.381.217.612,82	1946
2	September (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	15.201.783.749,82	2104
3	Oktober (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.671315.759,82	2104
4	November (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	15.238.524.559,00	2104
5	Desember (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	16.177.542.157,72	2104
6	Januari (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.496.454.842,72	2104
7	Februari (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	12.456.954.812.72	2103
8	Maret (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	13.702.371.076,72	2103
9	April (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	13.767.022.237,72	2103
10	Mei (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	13.542.663.111,36	2102
11	Juni (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.316.574.239,52	2102
12	Juli (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	15.429.524.188,52	2102
13	Agustus (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.152.533.969,52	2101
14	September (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.512.223.578,52	2100

*Sumber: Laporan Neraca Per Bulan, data diolah 2023*

**Gambar I. 1**  
**Grafik Total Dana Tabungan Mudharabah**



Sumber data: data olahan tahun 2023

Dilihat dari tabel dan grafik diatas penghimpunan dana dalam bentuk tabungan mudharabah pada bulan Agustus 2022 sampai September 2023 pada Bank Riau Kepri Syariah kedai durian mengalami *fluktuasi*. Tabungan mudharabah dari segi jumlah nasabah mengalami *fluktuasi* yang tidak signifikan setiap bulannya. Dan segi nominal juga mengalami *fluktuasi*, pada bulan february 2023 terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu Rp 12.456.954.812.72 dan yang tertinggi pada bulan juli 2023 yaitu Rp 15.429.524.188,52.

Kepuasan nasabah yang diharapkan oleh pihak bank syariah dalam memilih produk tabungan bank syariah. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pihak nasabah. Jika pihak bank memberikan kualitas pelayanan dengan baik maka nasabah akan merasa puas. Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan pihak bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan kurang baik maka nasabah akan meninggalkan bank syariah tersebut. Hal tersebut akan menyebabkan penurunan pendapatan bank syariah. Oleh karena itu, pimpinan atau karyawan bank syariah harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pihak nasabah. Kualitas pelayanan saat ini dianggap sebagai hal yang penting dalam persaingan suatu bank syariah. Ryan Wahyu Perdana dan Arasy Fahrullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik", Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam, Vol 3, No 3, (2020), h 180. Selain kualitas pelayanan nisbah bagi hasil juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada bank syariah di Indonesia. Nisbah bagi hasil merupakan sistem untuk pembagian keuntungan atau hasil usaha yang dilakukan pihak pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola dana (mudharib).

Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian telah memberikan nisbah 11% porsi nasabah dan 89% porsi bank syariah. Hal ini diketahui bahwa perkembangan suatu bank sangat dipengaruhi oleh masyarakat untuk menempatkan dana nya pada *Journal of Sharia and Law*, Vol. 3 No.2 April 2024, h. 605-621

bank syariah yang berbasis nisbah bagi hasil. Jadi, tinggi rendahnya nisbah pada bank syariah sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menyimpan dana nya di bank syariah.

Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Nisbah bagi hasil yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena nasabah mendapatkan porsi yang besar dari pihak bank syariah. Dan nisbah bagi hasil yang tinggi akan membuat nasabah tertarik melakukan transaksi kembali kepada bank syariah.

Nisbah bagi hasil pada bank riau kepri syariah kedai durian cukup tinggi dalam memberi porsi kepada nasabah tabungan mudharabah. Tetapi dalam hal ini jumlah nasabah dan nominal tabungan mudharabah pada bank riau kepri syariah kedai durian mengalami *fluktuasi*. Hal ini dapat dipengaruhi oleh ketidakpuasan nasabah dalam mengalokasikan dana nya pada bank riau kepri syariah. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayan dan nisbah bagi hasil, sehingga peneliti mengangkat judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. Bank Riau Kota Pekanbaru**”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positive*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>4</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian, Kota Pekanbaru dengan jumlah 2100 nasabah tabungan dengan pengambilan sampel menggunakan teknik slovin dan tingkat error 10% maka hasil yang diperoleh adalah 95,4 atau dibulatkan menjadi 95 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling insidental*. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. penelitian ini menggunakan uji instrument (uji validitas dan uji reabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas dan uji autokorelasi), dan pengujian hipotesis menggunakan uji regresi berganda, uji hipotesis (uji T dan ujiF), Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

## PEMBAHASAN

### A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudhrabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru

#### 1. Identitas Responden

##### a. Jenis Kelamin Responden

Tabel IV. 1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	45 Nasabah	47%
2	Wanita	50 Nasabah	53%
3	Total	95 Nasabah	100%

Sumber: Olahan Data Pelitian 2023

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2022.h 15  
*Journal of Sharia and Law*, Vol. 3 No.2 April 2024, h. 605-621

## b. Umur Responden

**Tabel IV. 2**  
**Deskripsi Umur Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-24 Tahun	40 Nasabah	42%
2	25-45 Tahun	51 Nasabah	54%
3	>45 Tahun	4 Nasabah	4%
4	Total	95 Nasabah	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian 2023

## c. Pekerjaan dan Pendidikan

**Tabel IV. 3**  
**Deskripsi Pekerjaan/Pendidikan**

No	Pekerjaan/Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	2 Nasabah	2
2	Karyawan Swasta	18 Nasabah	19
3	Karyawan BRKS	6 Nasabah	6
4	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	8 Nasabah	9
5	Pedagang	7 Nasabah	7
6	Kontraktor	1 Nasabah	1
7	Dinas Perhubungan	1 Nasabah	1
8	POLRI/ TNI	2 Nasabah	2
9	PU Kota	1 Nasabah	1
10	Guru / Dosen	8 Nasabah	9
11	Wirausaha/pengusaha	16 Nasabah	17
12	Pengacara	1 Nasabah	1
13	Mahasiswa	20 nasabah	21
14	Petani	1 Nasabah	1
15	Ibu Rumah Tangga (IRT)	3 Nasabah	3
	Total	95 Nasabah	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian 2023

Berdasarkan data diatas yang menjadi objek penelitian ini sebanyak 95 responden dari nasabah pada PT.Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Yang mana dari berbagai jenis pekerjaannya, Badan usaha milik Negara (BUMN) sebanyak 2 responden atau 2%, Karyawan Swasta 18 responden atau 19%, Karyawan BRKS Durian 6 responden atau 6%. Pegawai negeri sipil (PNS) 8 responden atau 9%, pedagang 7 responden atau 7%,kontraktor 1 atau 1%, dinas perhubungan 1 atau 1%, POLRI/TNI 2 responden atau 2%, PU kota 1 responden atau 1%,Guru atau dosen 8 responden atau 9%,wirausaha/pengusaha 16 responden atau 17%, pengacara 1 responden atau 1%, mahasiswa 20 responden atau 21%, petani 1 responden atau 1% dan Ibu rumah tangga 3 responden atau 3%.

## 2. Rekapitulasi Kuesioner

### a. Kualitas Pelayanan (X1)

**Tabel IV.4**  
**Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%

1	41	43,1	50	52,6	3	3,15	1	1,05	0	0	95	100
2	38	4,00	54	56,8	2	2,10	1	1,05	0	0	95	100
3	40	42,1	51	53,6	2	2,10	2	2,10	0	0	95	100
4	42	42,2	49	51,5	2	2,10	2	2,10	0	0	95	100
5	39	41,0	54	56,8	1	1,05	1	1,05	0	0	95	100
6	38	4,00	54	56,8	2	2,10	1	1,05	0	0	95	100
7	31	43,6	55	57,8	7	7,36	1	1,05	0	0	95	100
8	33	44,7	53	55,7	8	8,84	1	1,05	0	0	95	100
9	39	41,0	53	55,7	3	3,15	0	0	0	0	95	100
10	34	35,7	57	60,0	3	3,15	0	0	0	0	95	100
Total	375		530		33		10		0		950	

Sumber: Olahan Data Penelitian 2023

Berdasarkan table diatas hasil dari rekapitulasi kuesioner menunjukkan pertanyaan tentang kualitas pelayanan, Sangat Setuju sebesar 375, setuju sebesar 530, Netral sebesar 33 dan tidak setuju sebesar 10 dan sangat tidak setuju sebesar 0. Setuju (S) terlihat jawaban yang dominan, dan paling banyak untuk variabel kualitas pelayanan pada pertanyaan indikator empati (Item 10), sehingga ini menunjukkan bahwa nasabah sangat memperhatikan karyawan ketika memperlakukan nasabah. Ini berarti kualitas pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian sudah baik sebagaimana yang mestinya diharapkan para nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

#### b. Nisbah Bagi Hasil (X2)

**Tabel IV.5**  
**Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Nisbah Bagi Hasil**

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	27,3	62	65,2	5	5,26	2	2,10	0	0	95	100
2	21	22,1	70	73,6	3	3,15	1	1,05	0	0	95	100
3	42	44,2	46	48,4	4	4,21	3	3,15	0	0	95	100
4	13	13,6	63	66,3	16	16,8	2	2,10	0	0	95	100
5	25	26,3	60	63,1	10	10,5	0	0	0	0	95	100
6	27	28,4	62	65,2	6	6,31	0	0	0	0	95	100
Total	154		363		44		8		0		570	

Sumber: Olahan Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil dari rekapitulasi kuesioner menunjukkan pertanyaan tentang nisbah bagi hasil, Sangat Setuju sebesar 154, setuju sebesar 363, Netral sebesar 44 dan tidak setuju sebesar 8 dan sangat tidak setuju sebesar 0. Setuju (S) terlihat jawaban yang paling dominan, dan paling banyak untuk variabel nisbah bagi hasil pada pertanyaan indikator menguntungkan (Item 2), sehingga ini menunjukkan bahwa nasabah sangat memperhatikan keuntungan yang akan mereka dapatkan dari pihak bank syariah. Sehingga nisbah bagi hasil pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian sudah baik sebagaimana yang mestinya diharapkan para nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.



**c. Nisbah Bagi Hasil (Y)**

**Tabel IV.6**  
**Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Kepuasan Nasabah**

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	11,5	75	78,9	8	8,42	1	1,05	0	0	95	100
2	12	12,6	73	76,8	9	9,47	1	1,05	0	0	95	100
3	31	32,6	56	58,9	8	8,42	0	0	0	0	95	100
4	29	30,5	58	61,0	8	8,42	0	0	0	0	95	100
5	18	18,9	58	61,0	18	18,9	0	0	0	0	95	100
6	16	16,8	60	63,1	18	18,9	1	1,05	0	0	95	100
<b>Total</b>	<b>117</b>		<b>380</b>		<b>69</b>		<b>3</b>		<b>0</b>		<b>570</b>	

Sumber: Data Olahan 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil dari rekapitulasi kuesioner menunjukkan pertanyaan tentang kepuasan nasabah , Sangat Setuju sebesar 117, setuju sebesar 3800, Netral sebesar 69, tidak setuju sebesar 3 dan sangat tidak setuju sebesar 0. Setuju (S) terlihat jawaban yang paling dominan, dan paling banyak untuk variabel kepuasan nasabah pada pertanyaan indicator Re- Purchase (Item 1), sehingga ini menunjukkan bahwa nasabah berminat melakukan transaksi kembali karena nisbah bagi hasil pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian memuaskan. Hal ini memiliki dampak positif yang didapatkan pihak bank karena nasabah akan melakukan transaksi kembali.

**3. Deskriptif Statistik**

**Tabel IV. 4**  
**Deskriptif Statistik**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.deviation
X1 (Kualitas Pelayanan)	95	22.00	50.00	43.3789	4.31272
X2 (Nisbah Bagi Hasil)	95	14.00	30.00	24.9789	2.88422
Y (Kepuasan Nasabah)	95	14.00	30.00	24.4211	2.83436
Valid N (Listwise)					

Sumber : Data Diolah SPSS 26.00 2023

Berdasarkan tabel statistik deskriptif yang menyajikan besarnya nilai rata-rata (*Mean*), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum dan N masing-masing variabel. Nilai rata-rata kepuasan nasabah tabungan mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian sebesar 24,42, Kualitas pelayanan sebesar 43,37, dan Nisbah bagi hasil sebesar 24,97. Sedangkan untuk nilai m= Standar deviasi atau simpangan baku kepuasan nasabah sebesar 2,83, kualitas pelayanan 4,31, dan nisbah bagi hasil sebesar 2,88, Sedangkan untuk besar nilai maksimum kepuasan nasabah sebesar 30,00, kualitas pelayanan sebesar 50,00, dan nisbah bagi hasil sebesar 30,00. Dan nilai minimum kepuasan nasabah 14,00, kualitas pelayanan sebesar 22,00 dan nisbah bagi hasil sebesar 14,00.

4. Uji Instrumen  
a. Uji Validitas

Tabel IV. 5  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item total Correlation (Rhitung)	Rtabel	Keterangan
Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,666	0,1698	Valid
	X1.2	0,677	0,1698	Valid
	X1.3	0,723	0,1698	Valid
	X1.4	0,712	0,1698	Valid
	X1.5	0,633	0,1698	Valid
	X1.6	0,656	0,1698	Valid
	X1.7	0,654	0,1698	Valid
	X1.8	0,598	0,1698	Valid
	X1.9	0,528	0,1698	Valid
	X1.10	0,516	0,1698	Valid
Variabel Nisbah Bagi Hasil (X2)	X2. 1	0,786	0,1698	Valid
	X2.2	0,813	0,1698	Valid
	X2.3	0,567	0,1698	Valid
	X2.4	0,530	0,1698	Valid
	X2.5	0,771	0,1698	Valid
	X2.6	0,771	0,1698	Valid
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,754	0,1698	Valid
	Y.2	0,783	0,1698	Valid
	Y.3	0,712	0,1698	Valid
	Y.4	0,704	0,1698	Valid
	Y.5	0,755	0,1698	Valid
	Y.6	0,646	0,1698	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 26.00 2023

Berdasarkan tabel diatas hasil uji validitas bahwa  $R_{hitung}$  pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item  $R_{hitung}$  lebih besar dan positif dibandingkan dengan  $R_{tabel}$  untuk  $df = 95-2$  dan  $\alpha 0,1$  dengan uji dua arah didapatn  $R_{tabel}$  sebesar 0,1698 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indicator dari setiap variable X1,X2, dan Y adalah Valid.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel IV.9  
Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	10

Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 26.00 dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* Kualitas Pelayanan (0,894). Pada variabel nilainya lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian ini adalah reliabel.

## 1. Uji Reabilitas Variabel Nisbah Bagi Hasil (X2)

**Tabel IV.10**

### Uji Reabilitas Nisbah Bagi Hasil

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.883	6

Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 26.00 dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* Nisbah Bagi Hasil (0,883). Pada variabel nilainya lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian ini adalah reliabel.

## 2. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel IV.11**

### Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	6

Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 26.00 dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* Kepuasan Nasabah (0,896). Pada variabel nilainya lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian ini adalah reliabel.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

**Tabel IV.12**

### Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88514822
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.066
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		

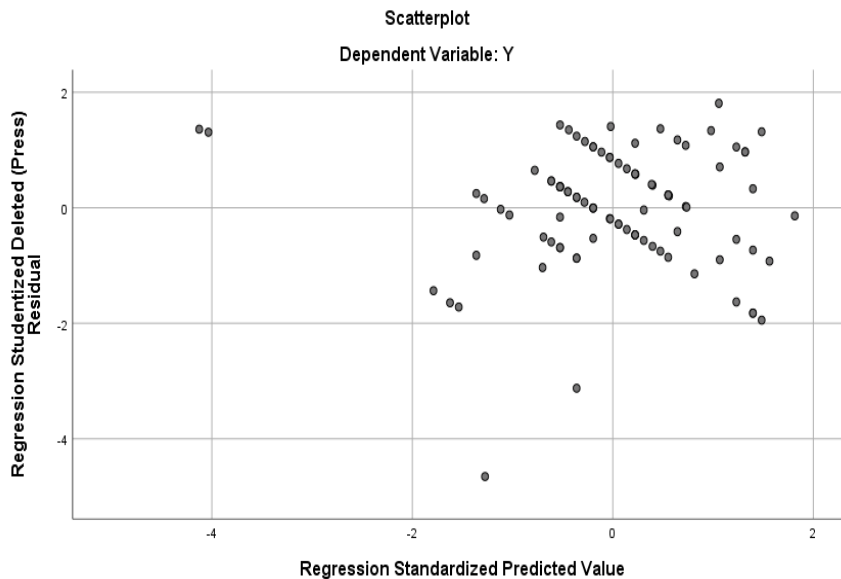
b. Calculated from data.

umber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Dari tabel di atas berdasarkan uji normalitas dengan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Hasil uji normalitas menunjukkan *Asymp.Sig Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar (0,200). Dapat disimpulkan bahwa nilai diatas signifikan pada baris *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$ , berarti ketiga variabel berdistribusi normal artinya sebaran data pada penelitian ini berdistribusi normal.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

**Gambar IV.1  
Uji Grafik Scatterplot**



Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Dari tabel di atas Berdasarkan *Uji Grafik Scatterplots* menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar secara tidak beraturan di atas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas dan H0 diterima sehingga tidak ada gejala heteroskedasitas apabila tidak ada pola yang jelas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

**c. Uji Multikolonieritas**

**Tabel IV.13  
Uji Multikolonieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.480	2.056		1.693	.094		
	X1	.175	.061	.266	2.886	.005	.565	1.768

X2	.535	.091	.544	5.899	.000	.565	1.768
a. Dependent Variabel: Y							

Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Berdasarkan tabel IV.13 perhitungan SPSS diperoleh *Collinerit Statistics* nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF seluruh variabel < 10. Terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *tolerance* sebesar (0,556) sedangkan nilai VIF sebesar (1,768). Variabel nisbah bagi hasil mempunyai nilai *tolerance* sebesar (0,565), sedangkan nilai VIF sebesar (1,768). Maka dapat disimpulkan bahwasanya dari variabel independen pada penelitian ini bebas multikolonieritas. Sehingga hasil dari pengujian penelitian ini dikatakan *reliable* atau terpercaya. Maka nilai koefisien regresi parsial dikatakan handal dan *robust* atau kebal terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel lainnya di dalam model regresi berganda.

#### d. Uji Autokorelasi

**Tabel IV.14**  
**Uji Nilai Durbin-Watson (DW)**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.548	1.90553	2.094
a. Predictors: (Constant), X2, X1					
b. Dependent Variabel: Y					

Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Dari tabel di atas Apabila kita lihat tabel *Durbin-Watson* (DW) dengan  $n = 95$ , dengan  $k = 2$ , maka akan diperoleh nilai  $dL = 1,6188$  dan  $dU = 1,7066$ , sehingga nilai  $4-dU$  sebesar  $4 - 1,7066 = 2,2934$  sedangkan nilai  $4 - dL$  sebesar  $4 - 1,6188 = 2,3812$ . Karena nilai *Durbin-Watson* (2,094) terletak antara  $dU$  sampai dengan  $4dU$ , maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tersebut maka tidak terdapat gejala autokorelasi.

## 6. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Regresi Berganda

**Tabel IV.15**  
**Uji Regresi Berganda**

Coefficient <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.480	2.056		1.693	.094

X1	.175	.061	.266	2.886	.005
X2	.535	.091	.544	5.899	.000
a. Dependent Variable: Y					

Sumber : Data Diolah Spss 26.00 2023

Dari tabel di atas dapat dijelaskan Dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,480 + 0,175X_1 + 0,535X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>, = Koefesien regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Nisbah Bagi hasil

Persamaan Regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3,480 berarti pengaruh variabel independen Kualitas Pelayan (X<sub>1</sub>), Nisbah bagi hasil(X<sub>2</sub>), nilainya adalah 0, maka variabel dependen Kepuasan nasabah (Y) nilainya adalah 3,480.
2. Koefesien regresi variabel Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), sebesar 0,175, menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian sebesar 0,175.
3. Koefesien regresi variabel Nisbah bagi hasil (X<sub>2</sub>), sebesar 0,535, menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian sebesar 0,535.

## b. Uji Hipotesis

### 1) Uji Parsial (Uji T)

**Tabel IV.16**  
**Uji Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.480	2.056		1.693	.094
	X1	.175	.061	.266	2.886	.005
	X2	.535	.091	.544	5.899	.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber : Data Diolah SPSS 26.00 2023

Hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output atau hasil spss 26.0 hasil coefficients pada uji t diatas dengan membandingkan t<sub>tabel</sub> dengan t<sub>hitung</sub> sebesar 1,661 yang di peroleh dari t<sub>tabel</sub> dengan df (*degree offreedom*) = n - k (df= 95 - 3 = 92) dengan alpha 0,010. Berikut pembahsan uji pBerdasarkan hasil parsial

antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian :

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) hipotesis:

Ho: Bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian. Ha: Bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh  $t_{hitung} (2,886) > t_{tabel} (1,661)$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 > 0,05$ , maka Ho di tolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian.

2. Pengaruh Nisbah Bagi Hasil (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) hipotesis:

Ho: Bahwa Nisbah bagi hasil secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian. Ha: Bahwa Nisbah bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel nisbah bagi hasil (X2) diperoleh  $t_{hitung} (5,889) > t_{tabel} (1,661)$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$ , maka Ho di tolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bagi hasil berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai durian.

## 2) Uji Simultan (Uji F)

**Tabel IV.17**  
**Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA						
Aa						
Model		Sum of Squares	d f	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	421.102	2	210.551	57.986	.000
	Residual	334.056	92	3.631		b
	Total	755.158	94			
a. Dependent Variabel: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber : Data Diolah Spss 26.00 2023

Berdasarkan hasil pengujian maka dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung}$  (57,986) lebih besar dari  $f_{tabel}$  (3,94) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil) terhadap variabel terikat (Kepuasan nasabah).

## 3) Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel IV.18**  
**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model
Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.548	1.90553
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variabel: Y				

Sumber: Data Diolah SPSS 26.00 2023

Dari hasil regresi tersebut diperoleh nilai  $R_{square}$  sebesar 0,558. sAngka tersebut menyebutkan bahwa pengaruh variabel independen (Kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil ) terhadap variabel dependen (Kepuasan nasabah) sebesar 55,8%, sedangkan sisanya yaitu 44,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak teramati dalam penelitian ini.

## B. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai sig F (0,000) <  $\alpha = 0.05$  dan F Hitung (57,986) > F Tabel (3,94) sehingga variabel kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabunga mudharabah PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian . Berdasarkan nilai *Adjusted R square* diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,558 (55,8%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri syariah Kedai Durian.

Penelitian ini seperti penelitian sebelumnya yaitu Raudah Rahmaini Jannah Sitorus Tahun 2019, Pengaruh pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Penelitian sebelumnya yaitu Ryan Wahyu Perdana dan A"rasy Fahrullah Tahun 2020, Pengaruh kulitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahawa kualitas pelayanan (X1) dan nisbah bagi hasil (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Durian Kota Pekanbaru.

## KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Hasil tersebut diketahui dengan nilai perolehan dari uji t, dimana sig sebesar 0,005. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( 0,005 < 0,05) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan Nisbah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan



- mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Hasil tersebut diketahui dengan nilai perolehan dari uji t, dimana sig sebesar 0,000. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 (  $0,000 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara bersama-sama atau secara simultan hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Hasil tersebut dapat diketahui dengan hasil uji simultan (Uji F), dimana dilihat dari tabel Anove diperoleh nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Karena nilai sig  $< 0,05$  (  $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## REFERENSI

- Anggun, L. (2019). Mudharabah, pengaruh inflasi dan nisbah bagi hasil terhadap jumlah simpanan deposito mudharabah. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5).
- ismail. (2017). *perbankan syariah* (edisi 5). PRENADAMEDIA GROUP.
- Kementrian Keuangan. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, pasal 1 ayat 3.
- Khairunisa, M. (2024). PROYEKSI PENGEMBANGAN BANK SYARIAH. In A. Chandra (Ed.), *Sejarah Bank Syariah di Indonesia* (1st ed., pp. 23–45).
- Khairunisa, M., & Musrifah. (2020). Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah pada Bank Syariah. *IBF: Islamic Business and Finance*, 1.
- MENDAGRI. (2008). *UNDANG UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008*. 69–73.
- Perdana, R. W., & Fahrullah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(3), 188–187. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n3.p188-187>
- Purnamasari, S., Wahyudi, I., Sudarmanto, E., Khairunisa, M., Ilhamiwati, M., Zulfikar, M., Andrini, R., Ernayani, R., Lubis, H., & Miftahorrozi, M. (2022). *Ekonomi Syariah* (Pertama). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (setiyawami (ed.)). ALFABETA.
- Churiyah Madziatul, "Mengenal Ekonomi Syariah", Malang:Surya Pena Gemilang,2011
- Hasan, Nurul Ichsan, "Perbankan Syariah, Ciputat: GP Press Group, 2014
- Ismail," *Perbankan Syariah*" (Jakarta: Prenadamedia group, 2017),h 84.
- Larasati Anggun, Pengaruh Inflasi Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah, Skripsi, (Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung,2019), h 30.
- Purnamasari,S., et al. "Ekonomi Syariah" Sumatera Barat: Global Eksekutif Teknologi,2023
- Ryan Wahyu Perdana dan Arasy Fahrullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik;, Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam, Vol 3,No 3, (2020), h 180.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif", ( Bandung: Alfabeta, 2022).h 15
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia, 1998, pasal 1 ayat (3).
- Undang Undang No 21 Tahun 2008, Tentang perbankan syariah, h 69–73.