



Determinan Pengetahuan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR NBP 12 Serpong

Nisa Nurafifah ¹, Sugeng Widodo ²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

*Penulis Korespondensi: nisanurafifah56@gmail.com, dosen01632@unpam.ac.id

Abstract. *This study aims to examine how savings product knowledge and service quality impact customer satisfaction at Bank BPR NBP 12, Serpong Branch. The study employed quantitative methods through questionnaire distribution. Data analysis included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, correlation tests, determination tests, t-tests, and F-tests using SPSS. The t-test results indicate that the Product Knowledge (X_1) variable has a significance value of 0.020 (<0.05), thus having a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The Service Quality (X_2) variable has a significance value of 0.000 (<0.05), indicating a positive and significant effect on Customer Satisfaction and a more dominant variable. The F-test results show a calculated F value of 56.404 with a significance value of 0.000 (<0.05), indicating that Product Knowledge and Service Quality simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction. The R^2 value of 0.567 indicates that 56.7% of customer satisfaction can be explained by the two variables. Simultaneous testing shows that both variables together have a significant effect on customer satisfaction (sig. 0.000). In short, improving service quality and understanding of savings products can increase customer satisfaction at Bank BPR NBP 12 Serpong Branch*

Keywords: *Savings Product Knowledge, Service Quality, Customer Satisfaction, Bank BPR*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana pengetahuan produk tabungan dan kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan nasabah pada Bank BPR NBP 12 Cabang Serpong. Penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji korelasi, uji determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Produk (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,020 ($< 0,05$) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah serta menjadi variabel yang lebih dominan. Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung = 56,404 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti Pengetahuan Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai R^2 sebesar 0,567 menunjukkan bahwa 56,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel. Uji simultan menunjukkan kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (sig. 0,000). Singkatnya, peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman produk tabungan dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank BPR NBP 12 Cabang Serpong

Kata kunci: Pengetahuan Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank BPR

LATAR BELAKANG

Pengetahuan produk memainkan peran penting dalam membentuk keputusan dan kepuasan konsumen di lingkungan bisnis yang sangat kompetitif saat ini. Pengetahuan produk adalah sejauh mana seseorang memahami detail tentang suatu produk, termasuk fitur, keunggulan, kualitas, dan aplikasinya. Selain membantu pelanggan dalam membuat

keputusan pembelian yang tepat, pemahaman yang mendalam tentang suatu produk memberi bisnis kemampuan untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dan membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan mereka.

Dalam industri perbankan, khususnya dalam produk tabungan, pengetahuan nasabah tentang produk tabungan akan menjadi faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung. Senada dengan pendapat Kristiyadi & Hartiyah menjelaskan bahwa "Tingginya pengetahuan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat menabung" (Dwi Novianti & Hakim, 2021).

Nasabah yang tahu tentang manfaat, suku bunga, fasilitas, dan aspek keamanan produk tabungan akan cenderung lebih percaya dan setia kepada bank. Oleh karena itu, sangat penting untuk menyediakan informasi tentang tingkat pengetahuan produk nasabah untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan tentang produk nasabah meningkat. Penelitian yang dilakukan Rahfizah et al., (2020) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Rafika Sari et al., (2023) juga berhasil menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atau berarti baik secara parsial maupun secara simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja produk tabungan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai ragam produk tabungan yang dapat menjadi objek pemahaman nasabah, berikut disajikan data mengenai produk-produk tabungan yang tersedia di bank BPR NBP 12 Cabang Serpong:

Tabel 1. 1 Produk Tabungan Bank BPR NBP 12 Serpong

No	Nama Produk	Target Market	Syarat Pembukaan	Ketentuan Utama
1.	Tabungan Kasih	Nasabah perorangan dan badan usaha	- Copy identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar) atau dokumen badan usaha (Akte, NPWP, SIUP, KTP pengurus, TDP, Domisili) - Mengisi formulir pembukaan tabungan - Mengisi kartu contoh tanda tangan (KCTT) - Setoran awal Rp 20.000,-	- Bunga 3% per tahun dari saldo harian - Saldo minimum Rp 10.000,- - Biaya administrasi Rp 3.000,-/bulan - Biaya penutupan Rp 5.000,- - Biaya pasif Rp 4.000,-/bulan (6 bulan tanpa transaksi) - Pajak bunga 20% untuk saldo > Rp 7.500.000,-
2.	Tabungan Tamasa	Masyarakat umum	- Copy identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar) - Mengisi formulir pembukaan tabungan - Mengisi kartu contoh	- Bunga 2% per tahun dari saldo terendah - Saldo minimum Rp 10.000,- - Biaya administrasi

Determinan Pengetahuan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR NBP 12 Serpong

			<ul style="list-style-type: none"> tanda tangan (KCTT) - Setoran awal Rp 50.000,- 	<ul style="list-style-type: none"> Rp 3.000,-/bulan - Program poin reward: setiap saldo Rp 10.000,- = 1 poin - Poin dapat ditukar dengan hadiah langsung
3.	Tabungan Pundi	Masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> - Copy identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar) - Mengisi formulir pembukaan tabungan - Mengisi kartu contoh tanda tangan (KCTT) - Setoran awal Rp 100.000,- 	<ul style="list-style-type: none"> - Bunga 2% per tahun dari saldo harian - Saldo minimum Rp 100.000,- - Biaya administrasi Rp 3.000,-/bulan - Program undian tiap 6 bulan berdasarkan poin - Minimal saldo undian Rp 1–5 juta sesuai kategori
4.	Tabungan Insan	Masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> - Copy identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar) - Mengisi formulir pembukaan tabungan - Mengisi kartu contoh tanda tangan (KCTT) - Setoran awal Rp 100.000,- - Jangka waktu 12–84 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> - Bunga 1% di bawah LPS (saldo harian) - Bebas biaya administrasi - Bebas biaya penutupan saat jatuh tempo - Wajib setoran rutin bulanan - Denda Rp 25.000,- jika batal komitmen
5.	Tabungan Taman	Nasabah kredit BPR NBP 12	<ul style="list-style-type: none"> - Copy identitas atau dokumen badan usaha - Mengisi formulir pembukaan tabungan - Mengisi kartu contoh tanda tangan (KCTT) - Setoran awal Rp 20.000,- 	<ul style="list-style-type: none"> - Bunga 0,5% per tahun dari saldo harian - Saldo minimum Rp 10.000,- - Biaya administrasi Rp 3.000,-/bulan - Biaya penggantian buku Rp 10.000,- - Pajak bunga 20% untuk saldo > Rp 7.500.000,-
6.	Tabungan Pena	Siswa/i atau orang tua siswa/i	<ul style="list-style-type: none"> - Copy kartu pelajar dan KTP orang tua/KK - Mengisi formulir pembukaan tabungan - Mengisi kartu contoh tanda tangan (KCTT) - Setoran awal Rp 20.000,- 	<ul style="list-style-type: none"> - Bunga 0,5% per tahun dari saldo harian - Setoran berikutnya minimal Rp 10.000,- - Bebas biaya administrasi - Biaya penutupan Rp 10.000,- - Insentif 1% bagi wali kelas - Beasiswa bagi siswa berprestasi

Sumber : Pengolahan Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa Bank BPR NBP 12 Serpong memiliki beragam produk tabungan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen nasabah mulai dari pelajar, masyarakat umum, hingga pelaku usaha. Setiap produk memiliki karakteristik dan ketentuan yang berbeda, baik dari sisi suku bunga, biaya administrasi, maupun fasilitas tambahan yang diberikan. Keragaman produk ini mencerminkan upaya bank dalam meningkatkan daya saing serta memberikan alternatif layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

Tabel 1. 2 Persentase Pencapaian Bank BPR NBP 12 Serpong

Tahun	Target Pertumbuhan Nasabah Pertahun	Realisasi Pertumbuhan Nasabah Pertahun	- / +	Persentase Pencapaian
2022	900	547	-353	85%
2023	900	961	+61	91%
2024	900	782	-118	81%

Sumber: Bank BPR NBP 12 serpong (2024)

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari tahun 2022 hingga 2023, jumlah nasabah Bank BPR NBP 12 Cabang Serpong meningkat, dengan pertumbuhan 961 nasabah atau 91% dari target tahunan. Namun, pada tahun 2024, jumlah nasabah turun dengan pertumbuhan 782 nasabah atau 81% dari target tahunan

**Tabel 1. 3
Pra-Survei Variabel Pengetahuan Produk Tabungan (X1)**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1.	Saya memahami berbagai jenis tabungan yang ditawarkan oleh Bank BPR NBP 12	20	66,67%	10	33,33%
2.	Saya memahami cara melakukan transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer.	27	90,00%	3	10,00%
3.	Saya mengetahui besaran bunga dan biaya administrasi yang berlaku pada tabungan saya.	21	70,00%	9	30,00%
4.	Saya mengetahui manfaat yang saya peroleh dari tabungan di Bank BPR NBP 12.	24	80,00%	6	20%
5.	Saya merasa pemahaman saya tentang produk tabungan yang saya pakai mempengaruhi kepuasan saya dalam menabung	28	93,33%	2	6,67%

Sumber : Pengolahan Data Primer 2025

**Tabel 1. 4
Pra-Survei Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

1.	Saya merasa petugas bank selalu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang disampaikan.	23	76,67%	7	23,33%
----	--	----	--------	---	--------

Determinan Pengetahuan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR NBP 12 Serpong

2.	Saya merasa petugas bank cepat merespon keluhan atau pertanyaan saya.	22	73,33%	8	26,67%
3.	Saya merasa petugas bank tanggap dalam membantu saya saat membutuhkan informasi tambahan.	21	70,00%	9	30,00%
4.	Saya merasa petugas bank memahami kebutuhan saya sebagai nasabah.	25	83,33%	5	16,67%
5.	Saya merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BPR NBP 12 mampu meningkatkan kepuasan saya sebagai nasabah.	29	96,67%	1	3,33%

Sumber : Pengolahan Data Primer 2025

Hasil pra-survei terhadap 30 nasabah Bank BPR NBP 12 Cabang Serpong menunjukkan bahwa pengetahuan tentang produk tabungan dan kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya optimal. Dari segi pengetahuan produk, 66,67% responden mengatakan mereka memahami berbagai jenis tabungan yang ditawarkan oleh bank, tetapi 33,33% masih belum memahaminya dengan baik. Selain itu, hanya 70% responden yang mengetahui besaran bunga dan biaya administrasi yang berlaku, yang menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah belum memperoleh informasi yang jelas tentang ketentuan produk tabungan yang mereka gunakan

KAJIAN TEORITIS

Produk

Menurut Philip Kotler (2023) menjelaskan bahwa produk lebih dari sekadar barang fisik: produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk memperoleh perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk barang berwujud, jasa, ide, atau kombinasi keduanya. Konsepnya juga menekankan bahwa produk mempunyai tingkatan (*core, generic, expected, augmented, potential*) yang bersama-sama menentukan nilai bagi konsumen

Tabungan

Tabungan merupakan salah satu produk perbankan yang paling populer dan diminati masyarakat karena sifatnya yang sederhana, aman, serta mudah diakses. Tabungan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menyimpan uang dengan tujuan menjaga keamanan dana sekaligus memperoleh bunga atau imbal hasil tertentu. Produk ini tidak hanya digunakan oleh kalangan masyarakat umum, tetapi juga diminati oleh pelajar, mahasiswa, hingga para pengusaha

Pelayanan

Menurut Kotler (2016) dalam (Abdullah, 2024) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun

METODE PENELITIAN

Dengan mengukur variabel penelitian dalam bentuk numerik dan menerapkan alat statistik untuk menganalisis data, penelitian kuantitatif merupakan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi teori. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan dan menguji pengetahuan produk tabungan dan kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Bank BPR NBP 12 Serpong

Menurut Sugiyono (2023:16), Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Pada Pengetahuan Produk (X1)

1. Hasil uji validitas variabel pengetahuan produk (X1) Diketahui bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,179) pada taraf signifikansi 5%. Nilai r-hitung berkisar antara 0,702 dan 0,837, menunjukkan korelasi yang signifikan antara setiap butir pertanyaan dan skor total variabel. Oleh karena itu, semua item pernyataan yang berkaitan dengan variabel pengetahuan produk tabungan dinyatakan valid. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini mampu mengukur aspek pengetahuan produk nasabah tentang tabungan di Bank BPR NBP 12 dengan tepat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.\
2. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X2), menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,179) pada taraf signifikansi 5%, dengan rentang nilai r-hitung berkisar antara 0,583 dan 0,775. Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara skor total variabel kualitas pelayanan dan setiap bagian pertanyaannya. Oleh karena itu, semua pernyataan dinyatakan valid, yang berarti instrumen penelitian ini mampu mengukur persepsi nasabah terhadap

- kualitas pelayanan Bank BPR NBP 12 Cabang Serpong dengan tepat. Oleh karena itu, instrumen ini layak untuk dievaluasi lebih lanjut
3. Semua item pernyataan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,179) pada taraf signifikansi 5%, dengan rentang nilai r-hitung antara 0,780 dan 0,839. Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara setiap pernyataan dan skor variabel kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, semua pernyataan dinyatakan valid, yang berarti instrumen penelitian ini dapat dengan akurat mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap barang dan jasa Bank BPR NBP 12. Dengan demikian, instrumen ini dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pengetahuan Produk (X ₁)	0,789	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,766	0,600	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,802	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Suatu variabel akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha >0,600. Pada tabel 4.11 menyatakan bahwa Cronbach Alpha dari variabel Pengetahuan produk (X₁) adalah 0,789 sehingga dinyatakan reliabel. Selanjutnya, pada variabel kualitas pelayanan (X₂) memiliki Cronbach Alpha 0,766 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai Cronbach Alpha 0,802 sehingga reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian secara keseluruhan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Akibatnya, instrumen ini dianggap sangat reliabel dan layak digunakan untuk tahap analisis data berikutnya

Uji Normalitas

Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.46667039
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.069
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan jumlah sampel 119, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.070 > 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.540	2.187		.704	.483		
	X1	.162	.068	.198	2.370	.020	.721	1.388
	X2	.347	.046	.630	7.537	.000	.721	1.388

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Menurut hasil analisis regresi linear berganda, variabel pengetahuan produk (X1) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) variabel kualitas pelayanan (X2) juga berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel Pengetahuan Produk Tabungan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.158	1.400		2.970	.004
	X1	-.124	.044	-.343	-2.840	.006
	X2	.020	.030	.083	.690	.492

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel pengetahuan produk (X_1) sebesar 0.006, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0.492. Kriteria pengujian menunjukkan bahwa apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka model terindikasi mengalami heteroskedastisitas

Uji Autokorelasi

Tabel 4. 5 Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.753 ^a	.567	.557	2.495	1.536

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.15 nilai Durbin-Watson sebesar 1.536 menunjukkan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan gangguan autokorelasi, nilai-nilai ini masih berada di bawah batas toleransi, yaitu antara 1.550 dan 2.460. sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel penelitian ini tidak terdapat autokorelasi

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Variabel Pengetahuan Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.540	2.187		.704	.483
	X1	.162	.068	.198	2.370	.020
	X2	.347	.046	.630	7.537	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.16 hasil analisis uji regresi linear berganda menunjukkan:

1. Variabel Pengetahuan Produk (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,162 dengan nilai signifikansi 0,020, yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan produk secara nyata meningkatkan kepuasan nasabah
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,347 dengan nilai signifikansi 0,000, yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kuat dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BPR NBP 12 Cabang Serpong

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial Antara Pengetahuan Produk Tabungan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Determinan Pengetahuan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR NBP 12 Serpong

Correlations

		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.528**	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	89	89	89
X2	Pearson Correlation	.528**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	89	89	89
Y	Pearson Correlation	.531**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	89	89	89

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan tabel Correlations di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (Pearson Correlation) antara Pengetahuan Produk Tabungan dan Kepuasan Nasabah sebesar 0.531 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) = 0.000

Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.528**	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	89	89	89
X2	Pearson Correlation	.528**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	89	89	89
Y	Pearson Correlation	.531**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	89	89	89

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan tabel Correlations di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (Pearson Correlation) antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah sebesar 0.734 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) = 0.000

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa baik model regresi mampu menjelaskan korelasi variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai R Square sebesar 0,567, yang berarti bahwa variabel pengetahuan produk tabungan (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) mampu menjelaskan sebesar 56,7% variasi kepuasan nasabah (Y). Namun, 43,3% terakhir

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,557 menunjukkan bahwa, setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian, model regresi yang digunakan dapat menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependent sebesar 55,7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kapasitas yang cukup untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependent

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.567	.557	2.495

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Uji t

Tabel 4. 10 Hasil Uji t (parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.540	2.187		.704	.483
	X1	.162	.068	.198	2.370	.020
	X2	.347	.046	.630	7.537	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

1. Variabel Pengetahuan Produk (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.162 dengan nilai signifikansi $0.020 > 0.05$, yang berarti variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Artinya, peningkatan pengetahuan produk secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.347 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, yang menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini

menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada Bank BPR NBP 12

Uji Simultan

Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	702.343	2	351.171	56.404	.000 ^b
	Residual	535.433	86	6.226		
	Total	1237.775	88			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.20 ANOVA di atas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 56.404 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Pengetahuan Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Determinan Pengetahuan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPR NBP 12 Serpong”. Maka penulis akan menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan Produk Tabungan (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah mengenai produk tabungan cukup kuat dalam meningkatkan kepuasan mereka
2. Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan koefisien regresi positif sebesar 0,347, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah
3. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan Fhitung = 56,404 dengan signifikansi 0,000

< 0,05, yang berarti Pengetahuan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Diantara kedua variabel tersebut, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BPR NBP 12 Serpong

DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, Z. (2024). *Efektifitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang*. 12 No 2. <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/download>
- Aliefian Hokka Aditama, & Fitri Nur Latifah. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI SIDOARJO. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8 No. 1(2621–6833), 288–301. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/23567/8329>
- Anggraini, R. C., & Lubis, I. (2025). Jurnal PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN - ImanL. *Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*.
- Aprilianingrum Bawenti, K., & Hasan, F. (2018). *Mudharabah Bank Syariah Ditinjau dari Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.
- Ayu Sahari, & Alim Murtani. (2024). Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah Di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, Vol. 2 No. 1(2987-842X), 242–256. <https://kti.potensi-utama.org/index.php/MAIBIE/article/view/1301/371>
- Choirunisak, C., & Trihudyatmanto, M. (2021). Faktor Determinan Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Emas. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 92–111. <https://doi.org/10.32699/jamasy.v1i1.2333>
- Desi Susilawati, M., Rosa, S., Prasanti Adriani, Mh., Leila Mona Ganiem, Mk., Sarah Fazilla, Ms., Muhammad Habibullah Aminy, Mp., Nurainiah, M., Pd, S. I., Syafruddin, M., Agus Setyowidodo, Mmp., Deci Ririen, Ss., Fransisca Diwati, Mp., Eva Julyanti, M., & Endah Marendah Ratnaningtyas, Mp. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN*. <http://penerbitzaini.com>
- Dwi Novianti, A., & Hakim, L. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Produk dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung dengan Variabel Moderating Persepsi. *Pendidikan Akuntansi (JPAK)*.
- Inva Jaswita, D., & Kumala Putri, N. (2024). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT AYOCONNECT TEKNOLOGI INDONESIA DI DKI JAKARTA. In *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation* (Vol. 2, Number 3). <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>
- Kemenkeu. (n.d.). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA*. Retrieved November 15, 2025, from <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm>

- Kencana, P. N., Sopandi, A., & Munadjat, B. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JALA NIAGA ELOK (JNE) CABANG PAMULANG. *AMANAHA: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(1), 43-53.
- Khairul Hadi, R., & Sulaeman, A. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIRMAS PERKASA. In *AIRMAS PERKASA. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* (Vol. 7, Number 2).
- Marina, S., Nasir, M., F. Nur, R. H., Mukhlis, & M. Yusuf. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lhoksukon. *Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora*.
- Munib, Anwar, T., Sarif, A., & Z, F. (2023). Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 1 Torjun. *PendidikanAl-Alam*. file:///C:/Users/kamto/Downloads/6434-Article%20Text-18169-1-10-20230125.pdf
- Muslikhah, I. R., Rochaendi, E., Armansyah, Wijayanti, N. S., Bumi Pradana, I. P. Y., Wardhana, A., Pratama, R., & Meilana, H. (2020). *Pengantar Manajemen*. https://www.researchgate.net/publication/378371771_Pengantar_Manajemen
- Muzarkosah, I., Syarifah, W., Prenduan, A., Raya Sumenep-Pamekasan, J., Pragaan, K., Sumenep, K., & Timur, J. (n.d.). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY WITH PRODUCT KNOWLEDGE AS A MODERATING VARIABLE (CASE STUDY BPRS BHAKTI SUMEKAR PRAGAAN BRANCH OFFICE)*.
- Ningsih, P. T. S., Gusvarizon, M., Fadilla, N., & Widodo, Y. B. (2021). ANALISIS PENGARUH NET PROFIT MARGIN DAN CURRENT RATIO TERHADAP DIVIDEND PAYOUT RATIO PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI PT. BURSA EFEK INDONESIA. *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS*, 1 No. 3.
- Norra Isnasia Rahayu, Nur Fitriana, & Ziddan Pratama Nadeak. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Pekanbaru. *Economics, Accounting And Business Journal*, 2 No. 2(ISSN 2809-4743), 419–427. <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/605/77>
- OJK. (2025). *Siaran Pers Bersama: Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat Meningkat, OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025*. https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Kuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx?utm_source=chatgpt.com
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Prof. H.Imam, G., & Dr. Karlina Aprilia, K. (2024). *partial least squares konsep teknik dan aplikasi*.
- Putri, R. R., Noverita, I. A., Arumandani, S., & Abadi, M. T. (2024). KONSEP TABUNGAN DAN INVESTASI. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*. <https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/JISE/article/view/559/442>
- Ra'ad Mamduh Khaleel Khashman. (2023). *Customer Satisfaction Quality in Banking Sector* .

- Rafika Sari, Muhammad Saleh, & Nurul Hasanah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2 No. 1 (E-ISSN 2963-0975), 395–409. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKsya/article/view/197>
- Rahfizah, R. Z., Supaino, & Kholil, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN iB HASANAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BNISYARIAH KANTOR CABANG MEDAN. *Jurnal Nisbah*, 6 No.1. <https://ojs.unida.info/JN/article/view/2837/pdf>
- Ramadhani, D., & Darmawan, D. (2025). Pengaruh Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Obat: Literatur Review (The Influence of Product Knowledge on Purchasing Decisions on Drugs: Literature Review). *Jurnal Entrepreneur Dan Bisnis (JEBI)*, 4 No. 1. <file:///C:/Users/kamto/Downloads/1809-5296-1-PB.pdf>
- Rijal Arslan. (2022). NALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA. *JURNAL MANEKSI*, 11 No. 2 (ISSN: 2302-9560), 465–470. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1111/586>
- Sahari, A., & Murtani, A. (2024). *Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah Di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya*. <https://kti.potensi-utama.org/index.php/MAIBIE/article/view/1301/371>
- Sandi, R. A., & Latifah, N. F. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TEKNIK PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC JENGGOLO. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6 No. 1. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/13944/5542>
- Syafa'at, A., Amron, Wismantoro, Y., & Setiawan, A. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Tempat, Promosi) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kedai Kopi Matada Di Brebes. *JURNAL MANEKSI VOL 13, NO. 4, DESEMBER 2024*. <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/2691>
- Wijayanti, N., & Arif Wicaksana, F. (2023). IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN GEORGE R TERRY DALAM MENINGKATKAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*. <https://doi.org/10.21776/ub.jcerdik.2023.003.01.04>
- Zega, D., & Widodo, S. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada GOR Saratoga, Pamulang, Kota Tangerang Selatan. *SOCIORA: The Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(1), 39–48. <https://doi.org/10.33753/sociora.v1i1.5>