



Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah Berinvestasi pada Produk Mudharabah di Bank Muamalat Kutai Timur

Lasmi Laila Lipat Kia, Satriah, Totok Adhi Prasetyo

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur, Indonesia

Email: lasmi240401@gmail.com¹, satriahstais@gmail.com², totokajib86@gmail.com³

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer decisions in investing in mudharabah products at Bank Muamalat Kutai Timur. The background of this study is the importance of the role of service quality in influencing customer interests and decisions, especially in sharia-based investment products such as mudharabah, which prioritize the principles of trust, transparency, and fair cooperation. In the sharia financial system, service quality is one of the key aspects that can determine the loyalty and sustainability of the relationship between the bank and its customers. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 100 respondents who are customers of Bank Muamalat Kutai Timur. Data analysis techniques used include validity, reliability, normality tests, simple linear regression analysis, determination coefficient (R^2) tests, and F significance tests. The results of the validity test show that all question items in the questionnaire are declared valid, with a correlation value of > 0.3 and significance < 0.05 . The reliability test shows a Cronbach's Alpha value of 0.766 which indicates that this research instrument has good reliability. The results of the regression analysis show that service quality has a positive and significant effect on customer investment decisions. This is indicated by the correlation coefficient (R) of 0.743 and the determination coefficient (R^2) of 0.552, which means that 55.2% of customer decision variables can be explained by service quality, while the other 44.8% are influenced by other factors outside this study. The normality test shows that the data is normally distributed, so the basic assumptions of the regression analysis have been met.

Keywords: Customer Decision, Investment, Mudharabah, Islamic Bank. Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk mudharabah di Bank Muamalat Kutai Timur. Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya peran kualitas layanan dalam memengaruhi minat dan keputusan nasabah, khususnya pada produk investasi berbasis syariah seperti mudharabah, yang mengedepankan prinsip kepercayaan, transparansi, dan kerja sama yang adil. Dalam sistem keuangan syariah, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek kunci yang dapat menentukan loyalitas dan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Kutai Timur. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji signifikansi F. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, dengan nilai korelasi $> 0,3$ dan signifikansi $< 0,05$. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,766 yang menandakan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,743 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,552, yang berarti 55,2% variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan 44,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga asumsi dasar analisis regresi telah terpenuhi.

Kata Kunci: Bank Syariah. Investasi, Kualitas Layanan, Keputusan Nasabah, Mudharabah,

PENDAHULUAN

Di tengah semakin berkembangnya industri perbankan syariah di Indonesia, produk investasi berbasis *Mudharabah* menjadi salah satu instrumen unggulan yang ditawarkan kepada nasabah. Produk ini mengedepankan prinsip bagi hasil yang adil dan sesuai dengan syariat Islam, sehingga idealnya mampu menarik minat masyarakat Muslim untuk berinvestasi. Namun, realitas yang terjadi di Bank Muamalat Kutai Timur menunjukkan bahwa tingkat partisipasi nasabah dalam produk *Mudharabah* belum optimal. Berdasarkan pengamatan awal dan informasi dari pihak bank, banyak nasabah masih ragu atau bahkan kurang tertarik untuk memilih produk *Mudharabah* sebagai alternatif investasi (Rahmawati, A.. 2021).

Meskipun produk *Mudharabah* merupakan salah satu produk unggulan dalam sistem perbankan syariah yang menawarkan prinsip bagi hasil yang adil dan sesuai syariat Islam, jumlah nasabah yang memilih untuk berinvestasi melalui skema ini di Bank Muamalat Kutai Timur masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan potensi pasar dan pertumbuhan nasabah secara umum.

"Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas layanan dalam dunia perbankan syariah. Produk mudharabah sebagai salah satu investasi berbasis prinsip bagi hasil masih kurang diminati jika tidak diiringi dengan pelayanan yang baik. Saya melihat bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk investasi, khususnya di Bank Muamalat Kutai Timur."

Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara potensi produk yang ditawarkan dengan respon nasabah, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap produk keuangan syariah, investasi mudharabah menjadi salah satu pilihan utama bagi nasabah yang ingin mengelola keuangannya secara sesuai dengan prinsip Islam. Meski demikian, tidak semua nasabah di Indonesia, khususnya di daerah-daerah seperti Kutai Timur, Kalimantan Timur, memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk syariah, termasuk mudharabah. Hal ini berpotensi mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk keuangan syariah sebagai alat investasi.

Kutai Timur adalah salah satu wilayah yang memiliki potensi ekonomi besar, terutama di sektor sumber daya alam seperti pertambangan batu bara dan perkebunan kelapa sawit. Meskipun demikian, perkembangan sektor perbankan di wilayah ini masih tertinggal dibandingkan dengan wilayah-wilayah perkotaan di Indonesia. Banyak nasabah di Kutai Timur yang masih cenderung menggunakan produk keuangan konvensional dibandingkan dengan produk syariah. Rendahnya literasi keuangan syariah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan produk investasi syariah, seperti mudharabah, kurang diminati.

Layanan perbankan, merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah lembaga keuangan dalam mempertahankan dan menarik nasabah. Konsep kualitas layanan dalam dunia perbankan tidak hanya terbatas pada layanan teknis semata, tetapi juga mencakup aspek seperti kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, kemampuan pegawai, serta kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan (Kasmir, 2016). Jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan dan kepercayaan mereka, termasuk dalam hal keputusan untuk berinvestasi.

Selain itu, persepsi risiko juga mempengaruhi keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk mudharabah. Investasi mudharabah, meskipun sesuai dengan prinsip syariah, tidak terbebas dari risiko (Usman, A. B., 2018). Nasabah mungkin merasa khawatir terhadap potensi kerugian yang mungkin terjadi jika investasi yang dilakukan oleh bank tidak berhasil. Faktor risiko ini sering kali menjadi pertimbangan utama bagi nasabah sebelum memutuskan untuk berinvestasi. Selain itu, tingkat keuntungan yang diharapkan juga menjadi faktor penting. Nasabah tentu menginginkan imbal hasil yang kompetitif dari investasinya, dan perbandingan dengan produk investasi lain, baik yang syariah maupun konvensional, menjadi salah satu kriteria penilaian dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks Bank Muamalat Kutai Timur, menarik untuk memahami bagaimana berbagai faktor seperti tingkat literasi keuangan syariah, persepsi risiko, tingkat keuntungan yang diharapkan, dan kepercayaan nasabah mempengaruhi keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk mudharabah. Bank Muamalat sebagai salah satu pelopor perbankan syariah di Indonesia telah berkomitmen untuk memberikan produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan mengedepankan transparansi dalam pengelolaan dana. Namun, tantangan yang dihadapi oleh Bank Muamalat adalah bagaimana meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah di Kutai Timur terhadap produk mudharabah, sehingga nasabah merasa yakin dan terdorong untuk berinvestasi.

Kualitas layanan mendorong terciptanya hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, terutama dalam produk-produk yang memerlukan keyakinan dan pemahaman seperti *Mudharabah*. Dengan layanan yang baik, nasabah tidak hanya akan merasa puas, tetapi juga lebih yakin untuk mempercayakan dananya kepada bank. Sebaliknya, jika layanan yang diterima mengecewakan, maka nasabah cenderung mencari alternatif lain atau bahkan enggan untuk melakukan investasi sama sekali.

Adapun dalam Al-Qur'an mengenai tentang kualitas layanan dan bermuamalah atau berinvestasi produk mudharabah, yaitu:

...يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Terjemahannya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya...” Al-Baqarah (2.282).

Ayat ini menekankan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam transaksi muamalah, termasuk investasi mudharabah. Ini sejalan dengan pentingnya kualitas layanan perbankan yang menjelaskan produk secara jujur dan terbuka kepada nasabah.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi layanan kualitas apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk mudharabah sebagai instrumen investasi. Dengan memahami layanan kualitas tersebut, diharapkan Bank Muamalat dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan dapat meningkatkan literasi keuangan syariah di masyarakat Kutai Timur. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan industri perbankan syariah secara keseluruhan, khususnya dalam memperluas jangkauan produk keuangan syariah ke berbagai lapisan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk mudharabah di Bank Muamalat Cabang Kutai Timur. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Cabang Bank Muamalat Kutai Timur, Kalimantan Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Kutai Timur yang pernah atau sedang berinvestasi pada produk mudharabah. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling, yakni nasabah yang telah berinvestasi minimal satu kali dalam produk mudharabah dalam satu tahun terakhir, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner tertutup yang terdiri dari pernyataan-pernyataan mengenai dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta keputusan nasabah berinvestasi. Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan laporan internal bank terkait produk mudharabah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berinvestasi. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen serta uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, linearitas, dan homoskedastisitas. Hasil analisis kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh signifikan antara variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data adalah merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Data pengujian deskripsi data ini peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, dengan jumlah sampel, yaitu sebanyak 100 nasabah Bank Muamalat Kutai Timur dan pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Variabel	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X (Kualitas Layanan)	50	85	142	114.38	13.21
Y (Keputusan Nasabah Berinvestasi Pada Produk Mudharabah)	50	88	138	113.76	11.97

Sumber : Pengolahan Data Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, Variabel X (Kualitas Layanan) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 114,38, dengan skor minimum 85 dan maksimum 142, serta standar deviasi sebesar 13,21. Ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi nasabah terhadap kualitas layanan di Bank Muamalat berada pada kategori tinggi, dengan penyebaran data yang cukup merata dan tidak terlalu ekstrem. Variabel Y (Keputusan Nasabah Berinvestasi pada Produk Mudharabah) memiliki rata-rata skor 113,76, dengan skor minimum 88 dan maksimum 138, serta standar deviasi 11,97. Artinya, keputusan nasabah untuk berinvestasi juga berada pada kategori tinggi, dan data menunjukkan konsistensi tanggapan antar responden.

Secara keseluruhan, baik persepsi terhadap kualitas layanan maupun keputusan nasabah untuk berinvestasi pada produk mudharabah menunjukkan hasil yang positif dan

cenderung tinggi. Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan Bank Muamalat Kutai Timur memiliki kecenderungan untuk mendorong keputusan nasabah dalam memilih produk investasi syariah seperti mudharabah.

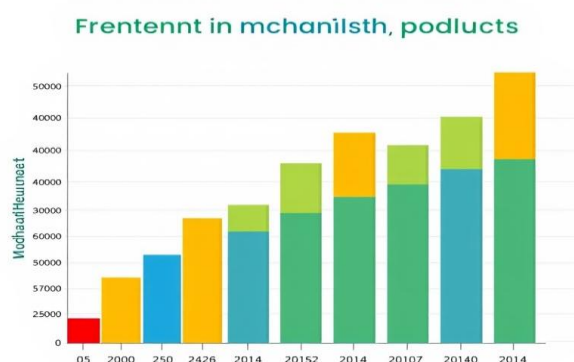
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah di kumpulkan berdistribusi normal atau di ambil dari populasi normal. Uji normalitas di gunakan untuk menguji apakah data yang di gunakan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Pengujian di lakukan dengan menggunakan metode Histogram.

Histogram

Keputusan Nasabah Berinvestasi pada Produk Mudharabah



Gambar: Hasil Uji Normalitas Histogram

Sumber : Pengolahan Data Penelitian (2025)

Berdasarkan histogram keputusan nasabah berinvestasi pada produk mudharabah, terlihat bahwa bentuk distribusi data cenderung simetris dan menyerupai lonceng (*bell-shaped*). Hal ini menunjukkan bahwa data residual atau data skor keputusan nasabah kemungkinan besar berdistribusi normal secara visual.

Meskipun terdapat sedikit variasi tinggi pada beberapa batang, tidak tampak adanya skewness (kemencengan) yang ekstrem ke kanan atau ke kiri. Sebagian besar data berkumpul di sekitar nilai tengah dan menurun di kedua sisi, yang merupakan karakteristik distribusi normal.

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						Unstandardized Residual			
N						50			
Normal Parameters ^{a,b}						Mean		.0000000	
						Std. Deviation		11.02947797	
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute				.075			
		Positive				.075			
		Negative				.062			
Test Statistic						.075			
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c						.200 ^d			
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Carlo	Sig. (2-	Sig.			.680			
			99% Confidence Interval	Lower Bound		.668			
				Upper Bound		.692			

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2025)

Hasil dari uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa dengan jumlah sampel (N) sebesar 50, nilai rata-rata residual tidak terstandarisasi adalah 0, dengan deviasi standar 11.029. Uji ini mengukur seberapa baik distribusi residual mengikuti distribusi normal.

Nilai statistik uji adalah 0.075, dengan nilai signifikansi Asymp. (2-tailed) sebesar 0.200. Karena nilai p ini lebih besar dari 0.05, kita tidak menolak hipotesis nol, yang menyatakan bahwa residual mengikuti distribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 (lebih besar dari 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal. Artinya, asumsi klasik normalitas terpenuhi, dan model regresi layak untuk digunakan dalam analisis inferensial.

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinieran antara variable bebas dengan variable terkait. Penulis menggunakan spss sebagai alat untuk mempermudah perhitungan dan hasilnya sebagai berikut.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients (a)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.p
	B	Std. Error		
(Constant)	12.432	2.103	5.912	.000
Kualitas Layanan	.684	.088	7.773	.000

a. Independent Variable: Keputusan berinvestasi pada produk modharabah

Sumber: *Pengolahan Data Penelitian (2025)*

Tabel koefisien menunjukkan hasil analisis regresi untuk memprediksi variabel dependen kualitas layanan berdasarkan koefisien yang dihasilkan. Koefisien intercept (Constant) adalah 12.432, yang berarti kualitas layanan saat semua variabel dependen bernilai nol. Selain itu, koefisien untuk variabel dependen kualitas layanan adalah 0.684, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas layanan akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0.684 unit.

Nilai t sebesar 7.773 dan nilai p 0.000 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap Keputusan Berinvestasi pada produk Mudharabah adalah signifikan secara statistik. Dengan kata lain, ada bukti kuat untuk menyatakan bahwa variabel independen memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen dalam model ini.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.p
	B	Std. Error		
(Constant)	12.432	2.103	5.912	.000
Keputusan berinvestasi pada produk modharabah	.684	.088	7.773	.000

a. Independent Variable: Keputusan berinvestasi pada produk modharabah

Sumber: *Pengolahan Data Penelitian (2025)*

Tabel koefisien menunjukkan hasil analisis regresi untuk memprediksi variabel dependen kualitas layanan berdasarkan koefisien yang dihasilkan. Koefisien intercept (Constant) adalah 12.432, yang berarti kualitas layanan saat semua variabel dependen bernilai nol. Selain itu, koefisien untuk variabel dependen kualitas layanan adalah 0.684, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas layanan akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0.684 unit. Nilai t sebesar 7.773 dan nilai p 0.000 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap Keputusan Berinvestasi pada produk Mudharabah adalah signifikan secara statistik.

Uji F

Uji F ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1534.275	1	1534.275	83.424	.000 ^b
	Residual	1245.620	48	25.950		
	Total	2779.895	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Keputusan Nasabah berinvestasi pada produk Mudharabah

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2025)

Menunjukkan hasil analisis varians untuk model yang memprediksi variabel dependen (Kualitas Layanan) menggunakan satu variabel independen (Keputusan Nasabah Berinvestasi Pada Produk Mudharabah). Nilai total sum of squares sebesar 2779.895 dibagi menjadi dua komponen: sum of squares untuk regresi (1534.275) dan sum of squares untuk residual (1245.620). Dengan derajat kebebasan (df) 1 untuk regresi dan 48 untuk residual, nilai mean square untuk regresi adalah 1534.275, sedangkan mean square untuk residual adalah 25.950.

Hasil analisis menunjukkan nilai F sebesar 83.424 dengan signifikansi (p-value) 0.000, yang menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. Ini berarti bahwa variabel independen (Keputusan Nasabah Berinvestasi Pada Produk Mudharabah) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kualitas Layanan). Dengan kata lain, ada bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa model ini dapat digunakan untuk memprediksi Kualitas Layanan dengan baik.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)				
Model	R	R Square (R ²)	Adjusted R ²	Keterangan
1	0,743	0,552	0,531	55,2%

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana antara variabel X (Kualitas Layanan) dan variabel Y (Keputusan Nasabah Berinvestasi pada Produk Mudharabah), diperoleh nilai: Nilai R Square sebesar 0,552 menunjukkan bahwa 55,2% dari variabel dependen, yaitu keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk mudharabah, dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kualitas layanan. Dengan kata lain, kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk memilih produk investasi berbasis mudharabah.

Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,531 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah prediktor dan sampel, sekitar 53,1% variasi keputusan nasabah masih dapat dijelaskan oleh kualitas layanan. Adapun sisanya, yaitu sebesar 44,8% (100% -

55,2%), dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa mencakup pengetahuan nasabah tentang produk syariah, promosi, kepercayaan terhadap bank, kondisi ekonomi, atau pengaruh sosial.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap seluruh item pertanyaan pada variabel X (Kualitas Layanan) dan variabel Y (Keputusan Nasabah Berinvestasi pada Produk Mudharabah), menggunakan teknik korelasi $> 0,3$ dan nilai signifikansi (p -value) $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pada instrumen penelitian memiliki validitas yang baik dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Nilai korelasi yang tinggi juga menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap skor totalnya, yang berarti bahwa setiap butir pertanyaan konsisten dengan konstruk teoritis yang diwakilinya.

Hasil reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,766 untuk seluruh item pada kedua variabel (X dan Y). Menurut pendapat para ahli, seperti Arikunto, suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, dan dikatakan sangat reliabel jika nilai $> 0,70$. Oleh karena itu, nilai 0,766 mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,743 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,552. Ini berarti bahwa 55,2% variabel keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya (44,8%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan valid, baik pada variabel X maupun variabel Y.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada produk mudharabah di Bank Muamalat Kutai Timur. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,743 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,552. Dengan demikian, sebesar 55,2% variasi keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank, sedangkan sisanya sebesar 44,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Seluruh item pernyataan pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid dan reliabel. Validitas dibuktikan melalui nilai korelasi item-total yang seluruhnya lebih dari 0,3 dan signifikansi di bawah 0,05. Sementara itu, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,766 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk pengukuran. Data juga terbukti berdistribusi normal berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, sehingga asumsi dasar dalam analisis regresi linear telah terpenuhi.

Berdasarkan analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan keputusan mereka dalam berinvestasi berada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat, dan hal tersebut berkontribusi dalam mendorong keputusan mereka untuk memilih produk investasi mudharabah.

Dengan kata lain, semakin baik persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk berinvestasi dalam produk

keuangan syariah. Penelitian ini menunjukkan pentingnya peran kualitas layanan sebagai salah satu faktor utama yang dapat membangun kepercayaan dan minat nasabah terhadap investasi berbasis prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, A. K. (2010). *Ekonomi syariah: Dinamika teori dan praktik kontemporer*. RajaGrafindo Persada.
- Ahmad Fauzi. (2022). *Konsep keluarga dalam perspektif hukum dan agama*. Pustaka Sosial.
- Al-Syahrastani, M. (2020). *Al-Milal wa al-Nihal: Studi filsafat dan hukum Islam*. Pustaka Al-Husna.
- Al-Zuhaili, W. (2020). *Fiqh al-Islami wa Adillatuhu (Islamic jurisprudence and its evidence)*. Dar al-Fikr.
- Antonio, M. S. (2021). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani.
- Bodie, Z., Kane, A., & Marcus, A. J. (2020). *Investments* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (2000). *Fatwa DSN-MUI No. 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang akad mudharabah (qiradh)*.
- Dokumen Bank Muamalat Indonesia KCP Sangatta. (2025).
- Eko Nursalim. (2024). *Statistik ekonomi: Dilengkapi aplikasi program SPSS*. Interpena.
- Fahmi, I. (2021). *Pengantar manajemen keuangan: Teori dan soal jawab*. Mitra Wacana Media.
- Fahmi, M. (2020). Prinsip-prinsip keuangan syariah dan perbedaannya dengan sistem keuangan konvensional. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(2).
- Hapsari, H. P. N., & Aslindar, D. A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih produk mudharabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kendal. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 10(2), 122–131.
- Haryanto, F. (2021). *Bank syariah di Indonesia: Sejarah dan perkembangannya*. Penerbit Andi.
- Hidayat, A. (2020). *Perbankan syariah: Konsep dan praktik*. Kencana.
- Hidayat, S. (2022). *Fundamental perbankan syariah: Produk dan layanan keuangan*. Penerbit Andi.
- Hudaefi, F. A., & Noordin, K. (2020). The practice of mudharabah in Islamic banking: A systematic review. *Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Jane Smith. (2021). Investasi dan keuangan modern. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 15(2).
- Jessica Thompson. (2015). *Banking and financial services: A comprehensive guide*. Financial Times Press.
- Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah. (2023). Manajemen risiko dalam investasi syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 5(3).
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar perbankan*. Penerbit Rajawali Pers.
- Kurniawan, H. (2013). Literasi keuangan syariah di Indonesia: Tantangan dan strategi pengembangan. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*.
- Manajemen Investasi Modern. (2021). Teori dan praktek keputusan investasi.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*.
- Muhammad Syukri Salleh. (2021). *Perbankan syariah: Perspektif teoritis dan praktis*. Rajawali Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Purnamasari. (2018). *Manajemen keuangan: Teori dan aplikasi*. Salemba Empat.
- Ramadhan, A., & Hasan, M. (2022). *Perbankan syariah: Teori dan aplikasi dalam dunia modern*. Gramedia.
- Resti Romadloni. (2021). Analisis pengaruh pembiayaan mudharabah dan musyarakah terhadap likuiditas.
- Sadono Sukirno. (2021). *Makroekonomi: Teori pengantar*. Erlangga.

- Smith, J. (2019). The impact of economic policies on growth. *Journal of Economic Perspectives*.
- Subagyo, W. H., & Wutsqo, U. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Economicus*, 9(1).
- Sulaiman, I., & Basir, A. (2021). *Introduction to Islamic finance and banking: A practical guide*. World Scientific Publishing.
- Sunariyah. (2020). *Manajemen keuangan*. Andi.
- Tandelilin, E. (2020). *Portofolio dan investasi: Teori dan aplikasi* (Ed. revisi). Kanisius.
- Terry, G. R. (2020). *Principles of management*. Richard D. Irwin.
- Toni Wijaya. (2020). *Investasi saham untuk pemula*. Pustaka Finansial.
- Usman, A. B. (2018). Persepsi risiko dan keputusan investasi dalam produk keuangan syariah. *Jurnal Keuangan Islam*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Yusuf Ahmad. (2021). *Strategi pemasaran perbankan syariah*. Pustaka Ekonomi Islam.