

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KINERJA BANK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PASCA PERALIHAN SISTEM KONVENSIONAL
BANK ACEH KE BANK ACEH SYARIAH KANTOR PUSAT
OPERASIONAL KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Oleh

NURUL VIKRA
NPM 1802120373



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2023**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 25 Agustus 2023

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

NURUL VIKRA
NPM: 1802120373

Dengan judul:

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KINERJA BANK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PASCA PERALIHAN SISTEM
KONVENSIONAL BANK ACEH KE BANK ACEH
SYARIAH KANTOR PUSAT OPERASIONAL
KOTA BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Nara Pristiwa, SE, MBA.
NIK. 19810922 201309 2 001

Pembimbing II

Mirza Murni, SE, MM.
NIK. 19740609 201406 1 001



Mengetahui,
Dekan,

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 25 Agustus 2023

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

NURUL VIKRA
NPM: 1802120373

Dengan judul:

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KINERJA BANK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PASCA PERALIHAN SISTEM
KONVENSIONAL BANK ACEH KE BANK ACEH
SYARIAH KANTOR PUSAT OPERASIONAL
KOTA BANDA ACEH**

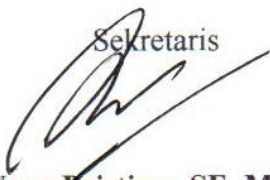
Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 08 Agustus 2023

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua


Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris


Nara Pristiwa, SE, MBA.
NIK. 19810922 201309 2 001

Anggota


Mirza Murni, SE, MM.
NIK. 19740609 201406 1 001

Anggota


Sulfitra, S.Si, M.Si.
NIK. 19751027 201001 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU"

Banda Aceh, 25 Agustus 2023

Yang Menyatakan



NURUL VIKRA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurul Vikra
NPM : 1802120373
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KINERJA BANK TERHADAP NASABAH PASCA PERALIHAN SISTEM KONVENSIIONAL BANK ACEH KE BANK ACEH SYARIAH KANTOR PUSAT OPERASIONAL KOTA BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 25 Agustus 2023



Yang Menyatakan

NURUL VIKRA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **<Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh>=**. Selanjutnya salawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Syiar Islam di atas muka bumi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Ibu Nadiya, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Rusnaldi, SE selaku Wakil Dekan II, Ibu Syamsidar, SE., M.Si. Ak.CA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Suryani Murad, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
4. Ibu Tuwisna SE, MM. Selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
5. Ibu Nara Pristiwa SE. MBA Selaku pembimbing I penulis yang telah banyak

memberikan dorongan, arahan dan meluangkan waktunya membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Mirza Murni, S.E., M.M selaku pembimbing II penulis yang telah banyak meluangkan waktunya serta memberikan pengarahan dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha, Akademik, dan Karyawan Fakultas Ekonomi Muhammadiyah khususnya staf pengajar pada jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Rekan-rekan, teman dan sahabat-sahabat serta teman-teman angkatan 2018 saya yang telah banyak memberikan dorongan, semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Demikianlah mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua, terutama kepada penulis sendiri. Namun penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyajian maupun dalam pembahasannya, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, Semoga Allah SWT akan membalasnya dikemudian hari. *Amin ya Rabbal A'lam.*

Banda Aceh, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
 BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	 8
2.1 Landasan Teoritis.....	8
2.1.1 Kepuasan Nasabah	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Mutu Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan.....	12
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	13
2.1.2.3 Indikator Mutu Pelayanan	14
2.1.3 Kinerja Bank.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kinerja.....	15
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Bank	17
2.1.3.3 Indikator Kinerja Bank.....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis	22
 BAB III METODE PENELITIAN	 24
3.1 Desain Penelitian	24
3.1.1 Tujuan Penelitian	24
3.1.2 Jenis Penelitian	24
3.1.3 Horizon Waktu.....	25
3.1.4 Unit Analisis	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel Penelitian	26
3.2.3 Teknik Sampling.....	28
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Sumber Data	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.4 Definisi dan Operasional Variabel.....	30
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.6 Pengujian Data	32
3.6.1 Uji Keandalan (Reability).....	32
3.6.2 Uji Validitas.....	33
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	34
3.7 Pengujian Hipotesis.....	36
3.7.1 Uji F (Simultan).....	36
3.7.2 Uji T (Parsial).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh	38
4.2. Karakteristik Responden.....	41
4.3. Hasil Pengujian Data.....	44
4.3.1 Validitas Instrumen.....	44
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	46
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	48
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas	48
4.4. Analisis Deskriptif	50
4.4.1 Variabel Kepuasan Nasabah	50
4.4.2 Variabel Mutu Pelayanan.....	51
4.4.3 Variabel Kinerja Bank	53
4.5. Pembahasan.....	55
4.5.1 Pengujian Hipotesis	55
4.5.2 Uji Parsial (uji t).....	58
4.5.3 Uji Simultan (uji F)	59
4.5.4 Koefisien Determinasi.....	55
4.6. Implikasi Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Banda Aceh	5
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya.....	20
Tabel 3.1 Proses Kegiatan Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	43
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas variabel penelitian (Alpha)	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.9 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	50
 Tabel 4.10 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Mutu Pelayanan	 52
Tabel 4.11 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kinerja Bank.....	53
Tabel 4.12 Pengaruh variabel bebas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh	 55
Tabel 4.13 Model Summary.....	57
Tabel 4.14 Annova	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	49

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KINERJA BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PASCA PERALIHAN SISTEM KONVENSIONAL BANK ACEH KE BANK ACEH SYARIAH KANTOR PUSAT OPERASIONAL KOTA BANDA ACEH

**NURUL VIKRA
NPM 1802120373**

Pembimbing I : Nara Pristiwa SE. MBA

Pembimbing II : Mirza Murni, S.E., M.M

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan kinerja bank terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 98 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian dikumpulkan melalui kuisioner, dan studi dokumentasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dimaksud untuk mengetahui secara serempak dan secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat Mutu Pelayanan 95% ($\alpha = 0,05$). Objek dalam penelitian ini yaitu Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh dengan fokus pada variabel Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank serta Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. Sedangkan secara parsial variabel Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kinerja Bank dan Kepuasan Nasabah*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menyalurkan dan mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat. Hal ini terutama karena fungsi Bank sebagai perantara (*intermediary*) antara pihak-pihak kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*). Sebagai *agent of development*, Bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui pembiayaan semua jenis usaha pembangunan, yaitu sebagai financial intermediary (perantara keuangan) yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara (Kasim, 2018:12).

Lembaga perbankan merupakan lembaga yang kedudukannya sangat strategis dalam ruang lingkup perekonomian di Indonesia. Lembaga perbankan di Indonesia sendiri bergerak dalam kegiatan perkreditan, dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta meluncurkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Sebagai salah satu pilar pembangunan ekonomi Indonesia, perbankan mendapat perhatian serius oleh pemerintah yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Selanjutnya dilakukan perubahan kembali dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Menurut jenisnya bank dapat digolongkan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Pembagian jenis bank ini dimaksudkan sebagai sarana untuk menampung dan mengantisipasi perkembangan usaha perbankan saat ini terutama dalam menghadapi era globalisasi perekonomian yang lebih mengarah kepada generalisasi perbankan. Dengan pembagian tersebut diharapkan di dalam perkembangan deregulasi dan globalisasi perekonomian dewasa ini, bank dapat lebih cepat tanggap dan mampu menyesuaikan usaha sesuai dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu diperlukan lagi bank-bank yang sifatnya spesifik seperti bank pembiayaan dan bank tabungan.

Fenomena peralihan Bank Umum Konvensional ke Bank Umum Syariah disebut dengan konversi. Menurut Wahyudi, (2017: 17) konversi merupakan suatu sistem atau instrumen yang mengalami proses perubahan dari suatu sistem ke sistem yang lainnya. Bank Aceh Syariah merupakan peralihan bank daerah pertama di Indonesia dari sistem operasional konvensional menjadi bank syariah yang sudah berhasil dikonversi pada tahun 2016. Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah sejalan dengan penerapan syariat Islam di Provinsi Aceh (Bank Aceh: 2018).

Peralihan Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah di dukung dengan pelaksanaan peraturan daerah yang mengharuskan bank daerah untuk beroperasi menggunakan prinsip syariah sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2014 tentang pembentukan Bank Aceh Syariah (Bank Aceh, 2018). Keputusan Pemerintah Aceh dan DPRA yang dilakukan sudah tepat dalam mewujudkan lahirnya Qanun (aturan daerah) tersebut, konversi Bank Aceh yang sebelumnya menggunakan sistem operasional berdasarkan prinsip konvensional menjadi bank yang menjalankan aktivitas perbankan

yang berbasis syariah yang merupakan salah satu bukti bahwa Pemerintah Aceh ikut serta mendukung kegiatan muamalah yang merujuk pada aturan syariah.

Kepuasan nasabah dalam perbankan syariah sangat perlu diperhatikan ini akan berdampak pada pengembangan serta pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Sebagai ukuran lain dari peningkatan mutu perbankan syariah kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank (Dharmayanti, 2016). Dengan adanya tingkat kepuasan oleh nasabah perbankan syariah harus mengutamakan tingkat tertinggi akan penilaian nasabah pada hal ini.

Seorang nasabah yang puas akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Kepuasan nasabah juga merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas nasabah, karena nasabah yang puas akan cenderung loyal. Kepuasan akan muncul jika nasabah menilai positif pengalaman transaksinya. Manajemen hubungan nasabah yang baik menciptakan kepuasan nasabah. Hasilnya, nasabah yang puas tetap setia dan menceritakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh perbandingan nasabah atas kualitas mutu pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah. Beberapa nasabah layak untuk menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan nasabah lainnya. Ada nasabah yang tidak pernah memberikan umpan balik, tidak peduli berapa banyak perhatian yang akan diberikan pihak perusahaan yang akan diberikan kepadanya, dan tidak peduli seberapa puas mereka, dengan demikian antusiasme tentang kepuasan nasabah harus dilakukan dengan analisa dari perusahaan.

Selain mutu pelayanan ada juga kinerja bank. Untuk menjalankan kinerja bisnis

yang optimal dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan tentunya dibutuhkan kompetensi dan kemampuan dari *frontliner* atau karyawan, jika perusahaan memiliki karyawan yang berkompeten maka kinerja bank akan baik, begitu juga sebaliknya. Kompetensi dan keahlian karyawan menjadi fokus kinerja perusahaan dalam menciptakan kelangsungan bisnis dalam hal mencapai kepuasan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas yang diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu. Baik buruknya kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor kemampuan seseorang dalam melakukan kegiatan tersebut, besar kecilnya tingkat usaha yang dilakukan, dan tentunya adanya dukungan dari organisasi/elemen terkait.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh penulis mendapati adanya perbedaan kepuasan yang diberikan antara bank Aceh syariah dengan Bank syariah BUMN lainnya. Wawancara penulis dengan 15 nasabah Bank Aceh Syariah yang mengaku mendapati kepuasan yang biasa-biasa saja terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah. Para nasabahnya juga mengeluh tentang antrian yang sering panjang di Bank Aceh Syariah, beberapa nasabah mengaku untuk melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah membutuhkan waktu yang lama, bahkan hingga beberapa jam, hal ini tentu sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Observasi yang dilakukan oleh penulis tentang Mutu pelayanan diperoleh bahwa ada nasabah yang masih kurang dalam memahami produk- produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah, dengan pemahaman yang kurang ini akan menyebabkan penurunan nilai pelanggan sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah, kurangnya daya tarik pada promosi produk yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah, hal ini yang menyebabkan kurang dalam menarik perhatian

nasabah dan calon nasabah di Bank tersebut.

Pada kinerja bank penulis memperoleh informasi bahwa permasalahan mengenai kinerja pada bank khususnya kinerja karyawan bahwa sampai saat ini masih ada karyawan dengan kinerja masih kurang sesuai yang diharapkan oleh perusahaan, seperti kualitas (penyelesaian kerja sesuai dengan harapan) kerja serta kuantitas (penyelesaian tugas dengan tepat waktu) kerja karyawan, hal ini disebabkan komunikasi maupun kerja sama sesama karyawan masih rendah sehingga karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan. Berikut jumlah karyawan pada tabel 1.1:

Tabel 1.1
Data Karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Banda Aceh

No	Departemen atau Bagian	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Pemimpin	1
2	Wakil Pemimpin Cabang	1
3	Kepala Cabang Pembantu	4
4	Kepala Seksi	5
5	Kepala Kantor Kas	12
6	Senior Officer	12
7	Officer	8
8	Senior Clerk	22
9	Junior Clerk	17
10	Senior Prabakti	19
11	Prabakti	32
12	Junior Prabakti 2	12
13	Junior Prabakti 1	14
14	Kontrak 2	11
15	Kontrak 1	14
16	Teller Kontrak	13
17	Security Kontrak	11
TOTAL		208

Sumber : Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Banda Aceh, 2023

Berdasarkan alasan tersebut di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap nasabah outlet fatur phone dengan judul **<Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.>**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh
2. Bagaimana pengaruh kinerja bank terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh
3. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan dan kinerja bank terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja bank terhadap

Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan kinerja bank terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam melihat konsistensi hasil penelitian sehingga bermanfaat sebagai pembanding hasil penelitian sejenis, sehingga menjadi bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi khususnya pada bidang manajemen.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan dan kinerja bank, terhadap kepuasan nasabah.
- b. Bagi pihak Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini di batasi dengan <Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kepuasan Nasabah

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Menurut Zeithaml (2017:45), kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi, harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking dengan skala 1-3, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekannya.
2. Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
3. Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarluaskan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak terpaksa pada pilihan.

Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2018:58) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira Lovelock dan Wirtz menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Boone dan Kurtz (2017:45) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai ukuran sejauh mana pelanggan puas dengan pembelian mereka. Kepuasan pelanggan dapat diukur dalam hal kesenjangan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka dapatkan. Kesenjangan tersebut dapat menghasilkan kesan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan. Barang dan Jasa yang ditawarkan mungkin lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Apabila yang ditawarkan lebih baik dari yang diharapkan, pemasar dapat menggunakan kesempatan untuk membuat konsumen yang loyal.

Dalam hal ini dapat diambil kesimpulan dari pemaparan para ahli diatas adalah kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi purna beli dari konsumen

dimana produk atau jasa yang dikonsumsi sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama ataupun melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi saat hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2017:87), kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi dalam beberapa faktor dimensi, yaitu:

1. *Product-related factors*, yaitu faktor-faktor yang digunakan untuk pengembangan suatu produk yang melibatkan penantian manfaat yang akan diberikan. Manfaat ini dikomunikasikan dalam berbagai atribut, yaitu:
 - a. *Value To Price Relationship*, yaitu perbandingan antara nilai produk yang diterima oleh konsumen dengan kinerja yang harus dibayar oleh konsumen
 - b. *Product Quality*, adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya.
 - c. *Product Benefits*, adalah nilai yang ada dalam suatu produk yang dapat memberikan keuntungan bagi konsumen.
 - d. *Product Features*, adalah ciri-ciri fisik dari suatu produk yang membedakan produk perusahaan dari produk pesaing dan kemudian dapat dijadikan dasar penentuan posisi yang membedakan perusahaan tersebut dengan perusahaan lainnya.
 - e. *Product Design*, merupakan proses untuk merancang gaya dan fungsi produk yang menarik dan bermanfaat
 - f. *Product Reliability and Consistency*, adalah keakuratan dan kehandalan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu dan menunjukkan pengiriman produk pada suatu tingkat kinerja khusus.
 - g. *Range of Product or Service*, merupakan variasi dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan
2. *Service-related factors*, yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan suatu perusahaan, yaitu:
 - a. *Guarantee or Warranty*, merupakan jaminan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap produk yang dapat dikembalikan bila kinerja produk tersebut tidak memuaskan.
 - b. *Complaint Handling*, yaitu penanganan terhadap keluhan-keluhan pelanggan.

- c. *Resolution of Problem*, yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi pelanggan.
 - d. *Delivery*, yaitu menunjukkan keakuratan dan ketepatan dari proses pengiriman produk dan jasa.
3. *Purchase factors*, yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan pembelian, meliputi:
- a. *Ease or Convenience of Acquisition*, adalah kemudahan untuk mendapatkan pengetahuan tentang produk dari perusahaan
 - b. *Courtesy*, yaitu kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen.
- Penilaian kinerja adalah proses menilai karya personel dalam suatu

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml (2017:67) terdapat lima indikator yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu:

1. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
2. Sikap atau keinginan menggunakan produk
Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung
3. Loyal
Konsumen memiliki berbagai alasan untuk mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.
4. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait Pengalaman masa lalu
Pengalaman masa lalu dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
5. Kesediaan merekomendasikan
Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

2.1.2 Mutu Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasional perusahaan, karena itu perusahaan harus berusaha mengadaptasi setiap perubahan lingkungan dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terjadi terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen. Mutu pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pelayanan tidak hanya sekedar untuk melayani, tetapi merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang.

Pelayanan yang bermutu adalah bagaimana mengerti keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata konsumen. Istilah pelayanan didefinisikan oleh Lupiyoadi (2019:197) sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen. Secara singkat, istilah pelayanan merupakan suatu kerjasama yang dilakukan penyedia jasa dengan konsumen.

Sedangkan pengertian mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Lovelock et.,al (2018:46) menyatakan bahwa : *<Customers evaluate service quality by comparing what they expected with what they perceived they received from a particular supplier. If their expectations are met or exceeded, customers believe that they have received high-quality service>*. Sama halnya yang dikemukakan

menurut Fandy Tjiptono (2019:157) mendefinisikan mutu pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli, maka peneliti meyakini bahwa konsumen akan menilai mutu sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang dideskripsikan pada benak konsumen. A. Parasuraman dalam Lupiyoadi (2019:216) mengungkapkan apabila mutu pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka konsumen cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari layanan yang diharapkan, maka konsumen akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

Konsumen akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik konsumen dan memberikan pelayanan yang lebih baik, bahkan lebih buruknya konsumen akan menyebarkan *word of mouth* negative.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan

Mutu dipengaruhi oleh faktor yang akan menentukan bahwa suatu barang dapat memenuhi tujuannya. Menurut Sofyan (2019: 206) mengemukakan bahwa tingkat mutu ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

1). Fungsi Suatu Barang

Mutu yang hendak dicapai sesuai dengan fungsi untuk apa barang tersebut digunakan atau dibutuhkan tercermin pada spesifikasi dari barang tersebut seperti tahan lamanya, kegunaannya, berat, bunyi, mudah atau tidaknya perawatan dan kepercayaannya.

2). Wujud Luar

Salah satu faktor yang penting dan sering dipergunakan oleh konsumen dalam melihat suatu barang pertama kalinya, untuk menentukan mutu barang tersebut, adalah wujud luar barang itu. Faktor wujud luar yang terdapat pada suatu barang

tidak hanya terlihat dari bentuk, tetapi juga dari warna, susunan dan hal-hal lainnya

3). Biaya Barang Tersebut

Umumnya biaya dan kinerja suatu barang akan menentukan mutu barang tersebut. Hal ini terlihat dari barang-barang yang mempunyai biaya atau kinerja yang mahal, dapat menunjukkan bahwa mutu barang tersebut relatif lebih baik.

2.1.2.3 Indikator Mutu Pelayanan

Menurut Parasuraman et al. (2019:64), juga menyatakan bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Sugiarto (2019:42) menyatakan bahwa dalam kaitannya dengan mutu pelayanan agar loyalitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada pelayanan lain, penyedia jasa perlu menguasai lima unsur dalam pelayanan, yaitu:

- a) Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan batas waktu dalam standar mutu pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Bila pelanggan menetapkan membeli suatu produk, tidak saja kinerja yang dinilai dengan uang tetapi juga dilihat dari faktor waktu.
- b) Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan
- c) Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman di dalam hatinya niscaya konsumen akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Rasa aman yang dimaksudkan di sini adalah selain rasa aman fisik adalah rasa aman psikis
- d) Jika rasa nyaman dapat diberikan pada pelanggan, maka pelanggan akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Jika pelanggan merasa tenang, tenteram, dalam proses pelayanan tersebut pelanggan akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk atau jasa yang ditawarkan
- e) Sikap ramah kepada pelanggan juga menjadi salah satu daya tarik konsumen untuk memilih fasilitas pelayanan, sehingga sikap ramah sangat diperlukan untuk menentukan keputusan pelanggan.

2.1.3 Kinerja Bank

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja umumnya dikatakan sebagai ukuran bagi seseorang dalam pekerjaannya. Kinerja merupakan landasan bagi produktivitas dan mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Tentu saja kriteria adanya nilai tambah digunakan di banyak instansi untuk mengevaluasi manfaat dari suatu pekerjaan ataupun pemegang jabatan. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi atas penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan.

Mangkunegara (2017:67) mengatakan kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau kinerja sesungguhnya dari seorang Karyawan), maka pengertian kinerja adalah hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama, Malthis (2018) mengatakan <kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau Karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama Tiffin, dan Cornick (2017), Kinerja Karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya mutu layanan atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi Karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Kinerja Karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada Karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan mutu layanan, dan dapat melihat perilaku Karyawan .

Henry Simamora dikutip dan diterjemahkan oleh Nurhayati (2018:7) <Kinerja adalah tingkat dimana para Karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan=. Hasibuan (2017:94) menjelaskan bahwa <Kinerja merupakan hasil

kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan . Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik. Maulana (2018:32), faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain:

1. **Motivasi**
Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi karyawan . Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong bekerja lebih baik.
2. **Pendidikan**
Pada umumnya seseorang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik, hal demikian merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan . Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah dalam mempelajari hal-hal yang bersifat baru dalam cara atau suatu sistem.
3. **Kerjasama kelompok**
Kerjasama kelompok adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Kerjasama kelompok mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja mengkinerjai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan .
4. **Komunikasi**
Komunikasi memiliki banyak pengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan serta dengan sesama anggota karyawan lain dalam perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan karena komunikasi yang sesuai telah terjalin dan karyawan mengerti satu sama lain sehingga dapat mencapai tujuan yang dimaksud. Komunikasi yang dilakukan dapat berupa komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal.
5. **Sikap etika kerja**
Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun dengan kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang seimbangan antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan kinerja.

2.1.3.3 Indikator Kinerja Bank

Kinerja karyawan secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Mangkunegara (2017:72) menjelaskan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja Karyawan, yaitu:

1. Kualitas,
Kerja yang diukur dari persepsi Karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan Karyawan.
2. Kuantitas,
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Pelaksanaan tugas,
Adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
5. Kemandirian,
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.2 Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian Dany Marthen, (2018) Pengaruh Bauran Mutu layanan, Kinerja, Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bauran mutu layanan, kinerja dan mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome pada PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif

2. Penelitian oleh Dendi Sumawan (2018) Pengaruh Mutu layanan, Kinerja, Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Soto Kudus Kauman, Pondok Cabe Kota Tangerang Selatan), Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu layanan, kinerja, dan tempat terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Soto Kudus Kauman, Pondok Cabe Kota Tangerang Selatan
3. Penelitian oleh Subakti (2020) <Pengaruh Kinerja, Mutu layanan Dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Cv. Andindo Duta Perkasa. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah pengaruh kinerja, tempat, dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen. Responden penelitian adalah 80 konsumen CV. Andindo Duta Perkasa, yang diambil dengan metode pengambilan sampel purposive sampling
4. Penelitian Safrudin (2021) Pengaruh Kinerja, Tempat, dan Mutu layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Tirtojoyo Ponorogo. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis statistik. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus Cochran. Pengambilan sampel dilakukan dengan non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara insidental.
5. Penelitian oleh Wahyu Nur Prabowo (2021), Pengaruh Kinerja, Mutu layanan, Tempat, Kelengkapan Produk Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Konsumen Indomaret Di Kabupaten Karanganyar). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja, mutu layanan,tempat, kelengkapan produk, mutu pelayanan terhadap

kepuasan konsumen yang dipersepsikan oleh konsumen Indomaret di Kabupaten Karanganyar.

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

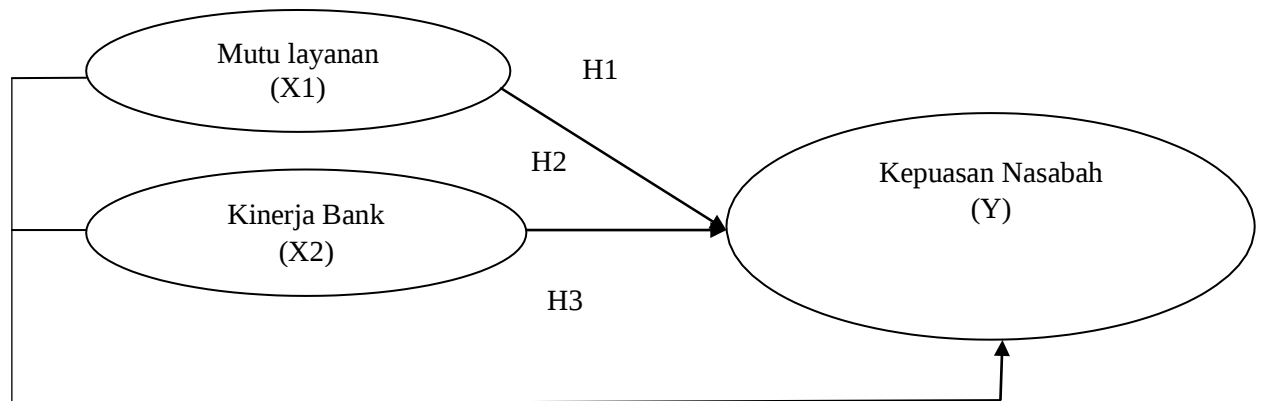
No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Temua	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Bauran Mutu layanan, Kinerja, Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur, Dany Marthen, (2018)	Metode penelitian Analisis deskriptif, kuantitatif	Hasil penelitian menemukan bahwa: menunjukkan bahwa bauran mutu layanan, kinerja, dan mutu layana secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur	• Mutu layanan • Kinerja • Kepuasan • Pelanggan	• Objek Penelitian • Waktu penelitian • Tempat Penelitian • pelaksanaan penelitian
2	Pengaruh Mutu layanan, Kinerja, Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Soto Kudus Kauman, Pondok Cabe Kota Tangerang Selatan) Dendi Sumawan (2018)	kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutu layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kinerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,	• Mutu layanan • Kinerja • Tempat/Tempat • Kepuasan Pelanggan	• Tempat Penelitian • Waktu penelitian • Objek Penelitian • Tempat Penelitian
3	Pengaruh Kinerja, Mutu layanan Dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Cv. Andindo Duta Perkasa.Subakti (2020)	kuantitatif	Hasil pengujian hipotesis uji F menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian dinyatakan layak. Adapun hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel-variabel kinerja, mutu layanan, dan tempat, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.	• Kinerja • Mutu layanan • Tempat/tempat • Kepuasan Konsumen/Pelanggan • variabel Motivasi	• Tempat Penelitian • Waktu penelitian • Jumlah sampel • Objek Penelitian
4	Pengaruh Kinerja, Tempat, dan Mutu	kuantitatif	variabel kinerja, tempat dan mutu layanan	• Kinerja • Tempat/Tempat	• Tempat Penelitian

No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Temua	Persamaan	Perbedaan
	layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kolam Renang Tirtojoyo Ponorogo, Safrudin (2021)		berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung ditunjukkan dengan hasil Fhitung > Ftabel sebesar 37,480 > 2,70.	• Mutu layanan • Kepuasan Konsumen	• Waktu Penelitian • Jumlah sampel • Objek Penelitian
5	Pengaruh Kinerja, Mutu layanan, Tempat, Kelengkapan Produk Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris Pada Konsumen Indomaret Di Kabupaten Karanganyar) Wahyu Nur Prabowo (2021),	kuantitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, disiplin kerja, dan insentif secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Nusantara Surya Sakti Banda Aceh. a karyawan	• Mutu layanan • Kinerja • Tempat/tempat • Kepuasan Konsumen	• Tempat Penelitian • Waktu Penelitian • Jumlah sampel • Objek Penelitian

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, kerangka pemikiran yang terbaik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan bebas (Independen) dengan variabel terikat (Dependen).

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Landasan teoritis, dikembangkan oleh penulis berdasarkan penelitian sebelumnya Sumawan (2018)

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan penelitian yang akan peneliti lakukan, maka peneliti merumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut :

Maka dari uraian masalah yang ada, dapat dimunculkan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁ : Mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

H₂ : Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

H₃ : Mutu layanan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh
Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana dan struktur penelitian yang dibuat sedemikian rupa untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Rencana penelitian merupakan program menyeluruh dari penelitian ini dimulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai kepada analisis data, sedangkan struktur penelitian adalah rencana kerja yang akan dilakukan dalam suatu penelitian. Penelitian ini mengacu pada rancangan penelitian yang dikemukakan oleh Sekaran (2019:152) tersebut dengan berpedoman pada aspek yang harus terpenuhi, untuk masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut:

3.1.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk membuktikan bagaimana pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh variabel independen meliputi Mutu layanan dan Kinerja bank terhadap variabel dependen Kepuasan Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

3.1.2 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) data penelitian pada pendekatan kuantitatif berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena peneliti bermaksud untuk

menghilangkan subjektifitas dalam penelitian. Metode penelitian kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui atau Melalui pendekatan ini dapat menarik suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu ke permukaan dari responden yang menjadi obyek penelitian itu

3.1.3 Horizon Waktu

Penelitian ini dilakukan secara bertahap, mulai dari survei awal pada objek penelitian hingga penyebaran kuesioner. Waktu penelitian ini dimulai sejak mei 2023 sampai dengan selesai, berikut tabel proses kegiatan penelitian

Tabel 3.1
Proses Kegiatan Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan			
		Mei	Juni	Juli	Agust
1	Pengajuan Judul Proposal				
2	Pengamatan dan Observasi				
3	Tahap Penyusunan Proposal				
4	Seminar Proposal				
5	Pengolahan Data				
6	Penyusunan Skripsi				
7	Bimbingan Skripsi				
8	Ujian Komprehensif				

3.1.4 Unit Analisis

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis, antara lain meliputi: individual, kelompok, organisasional, perusahaan, industri atau negara. Data yang dikumpulkan secara individual digunakan untuk menghitung unit analisis pada tingkat agregasi yang lebih besar. Karakteristik tingkat analisis yaitu bahwa tingkat yang

lebih rendah termaksud dalam tingkat yang lebih tinggi. Sifat informasi yang dikumpulkan serta tingkat dimana data dijumlahkan untuk analisis, adalah integral dengan kepuasan yang dibuat dalam memilih unit analisis. Berdasarkan unit observasi yang dijadikan unit analisis dari penelitian ini adalah individu Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. terhadap kepuasan nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang tercatat pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh yang berjumlah 4.507.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi memiliki jumlah yang besar sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul dapat mewakili populasi. Anggota sampel yang tepat digunakan menurut Sugiyono (2019:116) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah

sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya. Kesimpulannya sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

Jumlah anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin besar tingkat kesalahan, maka semakin kecil jumlah sampel yang digunakan dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan, maka semakin besar jumlah sampel yang digunakan. Sampel tersebut diambil dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%. Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus Slovin, yang ditunjukkan sebagai berikut:

Rumus Slovin :

Keterangan:
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20

% dari populasi nasabah pada tahun 2021 sebanyak 4.507

$$\text{Rumus Slovin} = N = \frac{4507}{1 + (4507) (0,1)^2}$$

$$n = 97,82$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sebanyak 97 orang, tetapi penulis dalam penelitian ini menggunakan menjadi sebanyak 98 orang yang dijadikan sampel yaitu nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh yang akan dijadikan sebagai ukuran sampel penelitian.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability* sampling yaitu adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability* sampling yang digunakan yaitu dengan sampling *incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Menurut Sumarsono (2018:69), data primer merupakan sumber data yang diperoleh oleh pengumpulan data dari objek riset. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner secara langsung kepada nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. Sumber data yang diperoleh

berupa pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian berupa Mutu layanan dan Kinerja bank terhadap Kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

b. Data Sekunder

Menurut Sumarsono (2018:69), definisi data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian diperoleh dari membaca dan mempelajari melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, Websit serta profil Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua cara untuk mengumpulkan data yaitu:

a. Kuesioner

Pengumpulan data menggunakan metode ini adalah memberikan pernyataan-pernyataan tertulis yang berhubungan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

b. Wawancara

Pengumpulan data menggunakan metode ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden tentang pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian dan untuk memastikan bahwa jawaban yang diberikan responden adalah benar dan tidak dibuat-buat.

c. Skala Pengukuran

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan dengan menggunakan skala Likert Sugiyono (2018:58). Tingkatan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

Kriteri	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju(TS)	2
Kurang Setuju(KS)	3
Setuju(S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiono, 2018

3.4 Definisi dan Operasional Variabel

3.4.1 Defisinisi Operasional

Operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan pengertian masing masing variabel yang akan diteliti besarnya indikator pengukur yang akan diperlukan. Variabel-variabel tersebut adalah:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala	Item pertanyaan
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (2017:45)	• Kesesuaian harapan • Sikap atau keinginan menggunakan produk • Loyal • Minat berkunjung kembali • Kesediaan merekomendasikan Zeithaml (2017:67)	Likert	A1-A5
2	Mutu layanan (XI)	Pelayanan yang bermutu adalah bagaimana mengerti keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata konsumen. Lupiyoadi (2019:197)	• Bukti fisik • Keandalan • Daya tanggap • Jaminan dan kepastian • Empati Parasuraman et al. (2019:64),	Likert	B1-B5
3	Kinerja Bank (X2)	kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang Karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2017:67)	• Kualitas • Kuantitas • Pelaksanaan Tugas • Tanggung Jawab • Kemandirian Mangkunegara (2017:72)	Likert	C1-C5

3.5 Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda yaitu suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel *dependen* dengan beberapa variabel independen. Tujuan analisis regresi linear berganda adalah

menggunakan nilai-nilai variabel yang diketahui, untuk meramalkan nilai variabel dependen Sugiyono (2018:69). Untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel, maka penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression analisis*).

Model regresi :

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

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien

X1 : Mutu layanan

X2 : Kinerja bank

e : Error term

3.6 Pengujian Data

3.6.1 Uji Keandalan (Reliability)

Reliability instrument adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh kuesioner, meskipun digunakan secara berulang-ulang. Pendekatan yang digunakan adalah dengan cara menghitung Cronbach Alpha masing-masing variabel yang terlibat. *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Uji ini dimaksudkan untuk mewujudkan banyaknya variansi atau perbedaan yang di harapkan pada seperangkat pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang terhadap suatu objek. Ukuran realibilitas dianggap handal berdasarkan

Cronbach Alpha adalah sebesar 0,60 (Malhotra,2018). Jika derajat kehandalan data lebih besar dari koefisien alpha (α), maka hasil pengukuran dapat dipertimbangkan sebagai alat ukur dengan tingkat ketelitian dan konsistensi pemikiran yang baik. Pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur menurut situasi, keperluan dan tujuan tertentu. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *analysis correlation* yang menjelaskan korelasi (hubungan) diantara sejumlah variabel dengan menggunakan satu set dimensi yang disebut faktor. Ukuran data dianggap valid apabila korelasi hitung lebih besar dari angka kritis nilai r (table product moment). Menurut Sugiyono (2019:267) adalah :
 <Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh penelitian=. Untuk perhitungan validitas instrument ini menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Langkah-langkah dalam mengukur Konsep Validity, yaitu:

1. Menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total menggunakan uji *person product moment coefficient of correlation*.
2. Melakukan pengujian secara statistik terhadap nilai korelasi yang diperoleh agar dapat diketahui apakah nilai korelasi yang didapat signifikan atau tidak dengan membandingkan nilai korelasi tersebut dengan nilai kritis untuk korelasi r product

moment pada jumlah responden tertentu, maka pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di kuesioner adalah signifikan atau valid.

Suatu alat pengukuran dikatakan reliable apabila mendapatkan hasil yang tetap sama dari gejala pengukuran yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dikatakan reliable apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama. Uji reliabilitas digunakan juga untuk menguji keajegan hasil pengukuran kuisisioner yang erat hubungannya dengan masalah mutu layanan. Pada pengujian ini uji reliabilitas dengan uji *statistik Cronbach Alpha* diketahui bahwa variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Nunnaly, 2018:39).

3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik

Pada Penelitian ini, peneliti menggunakan uji asumsi klasik dengan beberapa uji yang terdiri dari; uji normalitas, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas..

1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mendeteksi apakah distribusi data variabel bebas dan terikat adalah normal. Suatu data memiliki variabel berdekatan yang dapat dilihat pada tampilan visual normal probability plot. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah (Santoso, 2002:214) :

- a. Jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas menurut Ghazali (2018:91) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Bila ternyata dalam model regresi terdapat multikolinearitas, maka harus menghilangkan variabel independen yang mempunyai korelasi tinggi. Ghazali (2018:91) juga menambahkan jika korelasi antar variabel independent tinggi yaitu di atas 0,90 maka terdapat multikolinearitas. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 10% dan nilai VIF lebih besar dari 10 berarti ada multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi satu ke observasi lain. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik scatter plot pada output SPSS, dimana menurut Priyatno (2009:48) ketentuannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika titik-titiknya membentuk pola tertentu yang teratur maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heterokedastisitas.

3.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara serentak dengan menggunakan uji F secara partial dengan menggunakan uji t (t-test) pada tingkat keyakinan (*confident interval*) 95% dengan uji t dan uji F.

3.7.1 Uji F (Simultan)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan Mutu layanan dan Kinerja bank secara bersama-sama atau menyeluruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam bertransaksi secara online pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh Dengan kriteria pengujian :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o pada tingkat signifikan 5%

$F_{hitung} < F_{tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%

H_0 : Mutu layanan dan Kinerja bank tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

H_1 : Mutu layanan dan Kinerja bank berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

3.7.2 Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan Mutu layanan dan Kinerja bank secara individual terhadap Kepuasan Nasabah dalam bertransaksi secara online pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh Dengan kriteria pengujian : Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o pada tingkat signifikan 5%

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%

H_{a1} : Mutu layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam bertransaksi secara online pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

H_{01} : Mutu layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

H_{a2} : Kinerja bank berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

H_{02} : Kinerja bank tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Aceh). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama <Bank Kesejahteraan Atjeh, NV= dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/ BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, Pada saat itu Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No.13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Sejarah baru mulai diukir oleh PT. Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa PT. Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal Keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi PT. Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya PT. Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh. Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah. PT. Bank Aceh Syariah yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur

Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Proses konversi PT. Bank Aceh Syariah menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, PT. Bank Aceh Syariah bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal. Kantor Pusat PT. Bank Aceh Syariah berlokasi di Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No 161 Lampriet Telp. (0651) 8016255, (hunting) Fax (0651) 638487 Banda Aceh., Bandar Baru, Kuta Alam, Bandar Baru, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh 24415, Bank memiliki 1 Kantor Pusat, 26 Kantor Cabang, 85 Kantor Cabang Pembantu, 15 Kantor Kas, 13 Payment Point, 2 Mobil Kas Keliling, serta 201 Gerai ATM PT. Bank Aceh Syariah.

Visi, Misi & Motto

Visi : Mewujudkan Bank Aceh Syariah menjadi bank yang terus sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.

Misi : Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada Karyawan.

Motto : Kepercayaan adalah suatu manifestasi dan wujud Bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, Pemilik dan Masyarakat secara luas untuk menjaga

kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut. Kemitraan adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara Bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki karakteristik berdasarkan Umur, jenis kelamin, Status perkawinan, pendidikan terakhir dan pendapatan rata-rata perbulan yang terlihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamain	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Laki-laki	58	59,2
2.	Perempuan	40	40,8
	Total	98	100

Sumber : Data primer, tahun 2023 (diolah)

Dari Tabel 4.1 dapat di jelaskan berdasarkan jenis kelamin bahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden atau 59,2% dan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden atau 40,8%.

Tabel 4.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	SMA	22	22,4
2.	Diploma	20	20,4
3.	Sarjana	51	52,0
4.	Pasca Sarjana	5	5,1
	Total	98	100

Sumber : Data primer, tahun 2023 (diolah)

Kemudian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 22 responden atau 22,4% berpendidikan terakhir SMA, sebanyak 20 responden atau 20,4% berpendidikan terakhir Diploma, sebanyak 51 responden atau 52% berpendidikan terakhir Sarjana dan sebanyak 5 responden atau 5,1% berpendidikan terakhir Pasca Sarjana.

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	PNS	25	25,5
2.	TNI/POLRI	7	7,1
4.	Wiraswasta	45	45,9
5.	Pelajar/Mahasiswa	8	8,2
6.	Lain-lain	13	5,1
	Total	98	100

Sumber : Data primer, tahun 2023 (diolah)

Berdasarkan pekerjaan responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 25 responden atau 25,5% bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 7 responden atau 7,1% bekerja sebagai TNI/POLRI, sebanyak 45 orang atau 45,9% dengan pekerjaannya wiraswasta, sebanyak 8 orang atau 8,2% dengan pekerjaannya

sebagai Pelajar/Mahasiswa dan sebanyak 13 orang atau 13,3% dengan status pekerjaan dibidang lainnya.

Tabel 4.4
Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Menikah	61	62,2
2.	Belum Menikah	34	34,7
3	Pernah Menikah	3	3,1
	Total	98	100

Sumber : Data primer, tahun 2023 (diolah)

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dijelaskan bahwa sebanyak 61 responden atau 62,2% sudah menikah, sebanyak 34 responden atau 34,7% belum menikah, sebanyak 3 responden atau 3,1% dengan status pernah menikah.

Tabel 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No.	Pendapatan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	< Rp 1.999.9999	7	7,1
2.	Rp 2.000.000- Rp 2.999.9999	10	10,2
4.	Rp 3.000.000- Rp 3.999.9999	18	18,4
5.	Rp 4.000.000- Rp 4.999.9999	34	34,7
6.	> Rp 5.000.000	29	29,6
	Total	98	100

Sumber : Data primer, tahun 2023 (diolah)

Mengenai tingkat pendapatan responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 7 responden atau 7,1% mempunyai tingkat pendapatan kurang dari Rp 1.999.999, sebanyak 10 responden atau 10,2% mempunyai tingkat pendapatan Rp 2.000.000 –

Rp2.999.999, sebanyak 18 responden atau 18,4% mempunyai tingkat pendapatan Rp3.000.000 - Rp 3.999.999, sebanyak 34 responden atau 34,7% mempunyai tingkat pendapatan Rp 4.000.000 - Rp 4.999.999 dan sebanyak 29 responden atau 29,6% mempunyai tingkat pendapatan lebih dari Rp 5.000.000.

4.3 Hasil Pengujian Data

4.3.1 Uji Validitas Instrumen

Berdasarkan output komputer seluruh pernyataan dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 5 % sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai korelasi yang diperoleh masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi product moment dimana hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi di atas nilai kritis 5 % yaitu di atas 0,202 dan pada nilai kritis 1 %, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas kontras. Ini berarti data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian. Untuk mengetahui nilai validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

No pertanyaan		Variabel	Koefisien korelasi	Nilai kritis 5 % (N=96)	Ket
1	A1	Y	0,583	0,202	Valid
2	A2		0,505	0,202	Valid
3	A3		0,506	0,202	Valid
5	A4		0,436	0,202	Valid
5	A5		0,291	0,202	Valid
6	B1	X ₁	0,564	0,202	Valid

No pertanyaan		Variabel	Koefisien korelasi	Nilai kritis 5 % (N=96)	Ket
7	B2		0,574	0,202	Valid
8	B3		0,704	0,202	Valid
9	B4		0,620	0,202	Valid
10	B5		0,661	0,202	Valid
11	C1	X ₂	0,727	0,202	Valid
12	C2		0,628	0,202	Valid
13	C3		0,687	0,202	Valid
14	C1		0,727	0,202	Valid
15	C2		0,628	0,202	Valid

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena mempunyai koefisien korelasi di atas dari nilai kritis korelasi *product moment* yaitu sebesar 0,202 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan internal consistency atau derajat ketepatan jawaban. Untuk pengujian ini digunakan *Statistical Packaged for Social Sciences* (SPSS). Setelah melakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan program SPSS versi 22. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, dan apabila lebih besar dari 0,6 dan mendekati angka 1 berarti reliabilitas instrumen adalah baik.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas variabel penelitian (Alpha)

No	Variabel	Item Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kehandalan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	5	0,706	Handal
2.	Mutu Pelayanan (X1)	5	0,826	Handal
3.	Kinerja Bank (X2)	4	0,824	Handal

Sumber : data diolah 2023

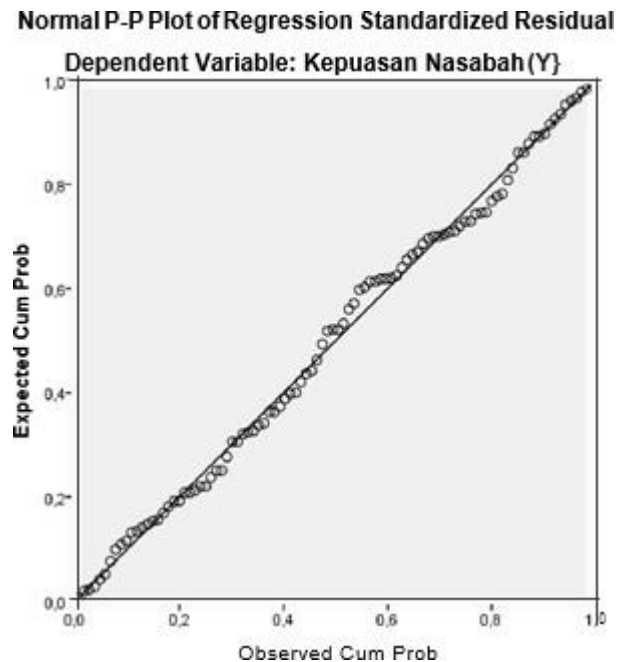
Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach Alpha*, nilai *cronbach alpa* reliabilitas yang baik adalah yang makin mendekati 1. <Reliabilitas yang kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan lebih dari 0,60 dapat diterima dan reliabilitas dengan *cronbach alpha* 0,80 atau diatasnya adalah baik=. Dari hasil pengujian reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa reliabilitas variabel Kinerja Responden berdasarkan pengujian reliabilitas dari instrumen, diketahui bahwa hasil pengujian variabel Kepuasan Nasabah, Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank seluruhnya adalah reliabel karena melebihi dari 0,60.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseputar garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. <Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas=. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan Nasabah berdasarkan masukan variabel independen.

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.4:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Mutu Pelayanan	0,986	1,014	Non Multikolinieritas
Kinerja Bank	0,986	1,014	Non Multikolinieritas

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

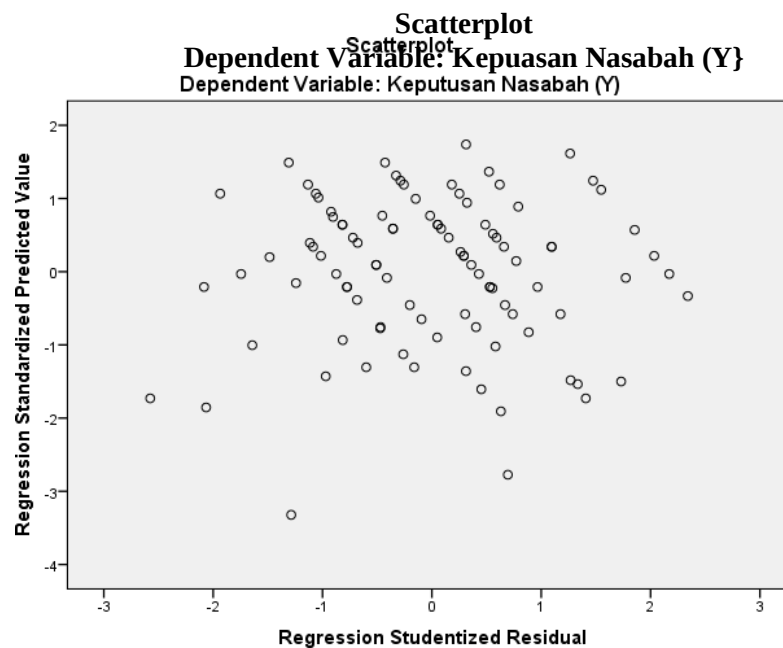
Berdasarkan Tabel 4.4 maka dapat menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap,

maka disebut Homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada Scatterplot, dimana hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.2:

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Dari Gambar 4.2 uji heteroskedastisitas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4 Analisis Deskriptif

Penelitian ini mengamati dua variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel Mutu Pelayanan (X_1) dan variabel Kinerja Bank (X_2) dan juga mengamati satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu variabel Y, Kepuasan Nasabah.

4.4.1 Variabel Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai variabel Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.9
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Pelayanan yang diberikan Bank Aceh Syariah sesuai dengan harapan nasabah	0	0	4	4,1	19	19,4	51	52,0	24	24,5	3,97
2	Merasa senang menggunakan produk jasa Bank Aceh Syariah	0	0	4	4,1	23	23,5	48	49,0	23	23,5	3,92
3	Karyawan berkeinginan untuk tetap menjadi nasabah Bank Aceh Syariah	0	0	4	4,1	16	16,3	46	46,9	32	32,7	4,08
4	Nasabah berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh pada prodok Bank Aceh Syariah sangat memuaskan	0	0	3	3,1	14	14,3	53	55,1	27	27,6	4,07

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
5	Nasabah akan menyarankan teman kerabat untuk menjadi nasabah Bank Aceh Syariah	0	0	2	2,0	21	21,4	49	50,0	26	26,5	4,01
Rerata												4,01

Sumber : Data di olah 2023

Berdasarkan 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa Pelayanan yang diberikan Bank Aceh Syariah sesuai dengan harapan nasabah dengan nilai rerata sebesar 3,97. Merasa senang menggunakan produk jasa Bank Aceh Syariah dengan nilai rerata sebesar 3,92. Karyawan berkeinginan untuk tetap menjadi nasabah Bank Aceh Syariah dengan nilai rerata sebesar 4,08. Nasabah berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh pada produk Bank Aceh Syariah sangat memuaskan dengan nilai rerata sebesar 4,07 dan Nasabah akan menyarankan teman kerabat untuk menjadi nasabah Bank Aceh Syariah dengan nilai rata-rata sebanyak 4,01. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah mempunyai nilai rerata sebesar 4,01 artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuisioner untuk variabel Kepuasan Nasabah.

4.4.2 Variabel Mutu Pelayanan

Penjelasan responden tentang variabel Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.10
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Mutu Pelayanan

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Produk yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah mempunyai kualitas yang baik	0	0	5	5,1	15	15,3	53	54,1	25	25,5	4,00
2	Pihak Bank Aceh Syariah dapat di andalkan dalam pelayanan nasabah	0	0	1	1,0	15	15,3	53	54,1	29	29,6	4,12
3	Pihak Bank Aceh Syariah mampu menanggapi keluhan nasabah	0	0	1	1,0	13	13,3	40	40,8	44	44,9	4,30
4	Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada nasabah dapat di percaya	0	0	1	1,0	10	10,2	59	60,2	28	28,6	4,16
5	Pihak Bank Aceh Syariah berusaha untuk melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku	0	0	5	5,1	9	9,2	46	46,9	38	38,8	4,19
Rata-rata												4,16

Sumber : Data di olah 2023

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa Produk yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah mempunyai kualitas yang baik dengan nilai rerata sebesar 4,00. Pihak Bank Aceh Syariah dapat di andalkan dalam

pelayanan nasabah dengan nilai rerata sebesar 4,12. Pihak Bank Aceh Syariah mampu menanggapi keluhan nasabah dengan nilai rerata sebesar 4,30. Dalam meningkatkan pengetahuan nasabah, Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada nasabah dapat di percaya dengan nilai rerata sebesar 4,16 dan Pihak Bank Aceh Syariah berusaha untuk melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku dengan nilai rata-rata sebanyak 4,19. Dapat disimpulkan bahwa variabel Mutu Pelayanan responden mempunyai nilai rerata sebesar 4,16 artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuisioner untuk variabel Mutu Pelayanan.

4.4.3 Variabel Kinerja Bank

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai Kinerja Bank dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.11
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kinerja Bank

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Karyawan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas kerja yang baik	0	0	7	7,1	19	19,4	53	54,1	19	19,4	3,86
2	Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan pada waktu tertentu	0	0	6	6,1	13	13,3	53	54,1	26	26,5	4,01

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
3	Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan tugas dengan akurat	0	0	5	5,1	20	20,4	45	45,9	28	28,6	3,98
4	Karyawan Bank Aceh Syariah bertanggung jawab atas pekerjaan	0	0	7	7,1	19	19,4	53	54,1	19	19,4	3,86
5	Adanya sikap mandiri dari karyawan Bank Aceh Syariah dalam bekerja terhadap bidang pekerjaan	0	0	6	6,1	13	13,3	53	54,1	26	26,5	4,01
Rata-rata												3,94

Sumber : Data di olah 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa Karyawan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas kerja yang baik dengan nilai rerata sebesar 3,86. Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan pada waktu tertentu dengan nilai rerata sebesar 4,01. Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan tugas dengan akurat dengan nilai rerata sebesar 3,98. Karyawan Bank Aceh Syariah bertanggung jawab atas pekerjaan dengan nilai rerata sebesar 3,86. Dan adanya sikap mandiri dari karyawan Bank Aceh Syariah dalam bekerja terhadap bidang pekerjaan dengan nilai rerata sebesar 4,01. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Bank responden mempunyai nilai rerata sebesar 3,95 artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua

penyataan yang ada pada kuisioner untuk variabel Kinerja Bank.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa Mutu Pelayanan (X_1) dan Kinerja Bank (X_2). Sebagai variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. Hasil pengujian yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah:

Tabel 4.12
Pengaruh variabel bebas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah
Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh

Nama variabel	B	Std Error	t _{hitung}	t _{Tabel}	Sig.
Konstanta	2,049	0,415	4,940	1,985	0,000
Mutu Pelayanan (X_1)	0,190	0,084	2,612	1,985	0,001
Kinerja Bank (X_2)	0,329	0,067	4,895	1,985	0,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan hasil output komputer melalui program SPSS seperti terlihat Tabel 4.8 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut,

$$Y = 2,049 + 0,190X_1 + 0,329X_2$$
 Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui adalah sebagai berikut:

1) Koefesien Regresi (β)

- a. Dalam penelitian nilai konstanta adalah 2,049 artinya bila mana Mutu Pelayanan (X_1) dan Kinerja Bank (X_2), dianggap konstan, maka Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh, adalah sebesar 2,049 pada satuan skala likert

- b. Koefisien regresi Mutu Pelayanan (X_1) sebesar 0,190. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel Mutu Pelayanan secara relatif akan meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh sebesar 19% dengan asumsi variabel Kinerja Bank (X_2) dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi Kinerja Bank (X_2) sebesar 0,329. Artinya setiap 100 % perubahan dalam variabel Kinerja Bank akan meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh sebesar 32,9% dengan asumsi variabel Mutu Pelayanan (X_1) dianggap konstan.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari ke dua variabel independen yang diteliti ternyata variabel Kinerja Bank mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh karena diperoleh koefisien regresi sebesar 32,9%

2) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu nilai dapat dijelaskan melalui hubungan antara variabel-variabel (korelasi). Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang

sempurna dalam model analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.13
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,491 ^a	0,241	0,225	0,46226

a. Predictors: (Constant), Kinerja Bank (X₂), Mutu Pelayanan (X₁)

Dari Tabel 4.9 di atas maka diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,491 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 49,1%. Artinya faktor Mutu Pelayanan (X₁) dan Kinerja Bank (X₂) mempunyai hubungan yang sedang terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

Sementara itu koefisien determinasi (*Adjusted R Squared*) yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,225 artinya bahwa sebesar 22,5% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan dalam faktor Mutu Pelayanan (X₁) dan Kinerja Bank (X₂). Sedangkan selebihnya sebesar 77,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dua variabel seperti promosi, lokasi, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

4.5.2. Uji Parsial (uji t)

Untuk menguji pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh secara parsial, digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{Tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{Tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8. Dapat ketahu besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variable independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{Tabel} dengan menggunakan tingkat Mutu Pelayanan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Variabel Mutu Pelayanan (X_1)

Pengaruh Mutu Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8 nilai t_{hitung} (2,612) lebih besar dari t_{tabel} (1,985), maka Kepuasannya adalah mnerima H_{a1} dan menolak H_{01} . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh, artinya kebijakan tentang variabel Mutu Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

2. Pengaruh Kinerja Bank (X_2)

Pengaruh Kinerja Bank (X_2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8 nilai t_{hitung} sebesar 4,895 dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat Mutu Pelayanan 0,05 adalah 1,985. Oleh karena t_{hitung} (4,895) lebih besar dari t_{Tabel} (1,985) maka H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Bank berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh, artinya Kinerja Bank berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

4.5.3. Uji Simultan (uji F)

Untuk menguji pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank secara serempak terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{table}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji secara bersama-sama dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.14
Annova

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	Fhitung	FTable	Sig
Regresion	6,450	2	3,225	15,092	3.092	0,000 ^a
Residuan	20,300	95	0,214			
Total	26,750	97				

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 15,092 dengan signifikasi 0,000, sedangkan F_{table} pada tingkat Mutu Pelayanan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 3.092. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{table} , maka $F_{hitung} (15,092) > F_{table} (3.092)$. Kepuasannya adalah H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya secara serempak variabel Mutu Pelayanan (X_1) dan Kinerja Bank (X_2) berpengaruh sangat nyata (*high significant*) terhadap Kepuasan Nasabah Dalam memilih produk di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

4.6 Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pasca peralihan sistem konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. Artinya penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Dany Marthen, (2018), Dendi Sumawan (2018) dan Subakti (2020) karena variabel yang diteliti berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah yaitu variabel Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank. Maka implikasi dalam penelitian ini yaitu Mutu Pelayanan saat ini mampu meningkatkan kepuasan karena pihak PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh dapat memberikan pelayanan

yang baik kepada nasabah dan dapat menangani keluhan nasabah ketika membutuhkannya sehingga hal ini berdampak baik pada kepuasan nasabah. Kemudian mengenai kinerja bank yaitu kinerja dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh sesuai dengan kebutuhan nasabah, Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan, Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan, Kemudian karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan tugas dengan akurat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. . Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan Bank Aceh Syariah sudah baik seperti pihak Bank Aceh Syariah berusaha untuk melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku, mampu menanggapi keluhan nasabah dan Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada nasabah dapat di percaya.
2. Kinerja Bank berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh. Hal ini mengindikasikan bahwa Kinerja Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh sudah baik seperti karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan pada waktu tertentu dan adanya sikap mandiri dari karyawan Bank Aceh Syariah dalam bekerja terhadap bidang pekerjaan.
3. Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank secara simultan berpengaruh terhadap

Kepuasan Nasabah Pasca Peralihan Sistem Konvensional Bank Aceh Ke
Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh.

5.2 **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh dapat meningkatkan Mutu Pelayanan kepada nasabah seperti meningkatkan kualitas produk yang baik yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah dan Pihak Bank Aceh Syariah dapat meningkatkan pelayanan bagi nasabah
2. Pihak Bank Aceh Syariah dapat meningkatkan Kinerja Bank seperti kualitas kerja karyawan yang lebih baik, karyawan Bank Aceh Syariah harus mampu menyelesaikan tugas dengan akurat dan karyawan Bank Aceh Syariah bertanggung jawab atas pekerjaan
3. Untuk penelitian selanjutnya supaya tidak hanya meneliti variabel Mutu Pelayanan, Kinerja Bank dan Kepuasan Nasabah, tapi juga tentang variabel lainnya seperti pelayanan, promosi dan loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator*, edisi 1. ed. Zanafra, Pekanbaru.
- Anthari, N. H. (2018). Pengaruh Faktor Mutu Layanan, Keamanan Dan Persepsi Pada Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Produk Shopie Martin Melalui Sistem Online Di Surakarta. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, Vol. 14, No.3
- Arikunto, S. (2018). *Manajemenn Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Azhar, Ahmad. (2018) Analisis Pengaruh Mutu Layanan, Jaminan Rasa Aman, Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank BRI Di Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. (2017). *Pengantar Bisnis*. Jilid ke-1. Terjemahan Anwar Fadriansyah. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Dharmayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Volume 2*.
- Farizi, Hadyan (2018) Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Mutu Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Universitas Brawijaya*
- Feigenbaum. 2000. *Kendali Mutu Terpadu*. Edisi Ketiga, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Fiqi Syafaati (2020) <Pengaruh Mutu Layanan dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online Dan Dampaknya Pada Keputusan Nasabah Dalam Bertransaksi Secara Online>(Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah di DKI Jakarta).
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas DiponegoroGriffin, Jill

- Hariyadi, G. T. (2019). Analisis Pengaruh Mutu Layanan, Keamanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Social Networking Websites) (Studi Pada Mahasiswa di Kota Semarang). *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*
- Harlan, Dwimastia. (2018) *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Mutu Layanan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Umkm Di Kota Yogyakarta*. Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Hartuti Candra Puji Lestari (2018) Analisis Pengaruh Layanan E-Banking Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (*Studi Kasus Bri Syariah Kcp Kudus*)
- Henry, Simamora, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN
- Ismail, Riswandhi. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 10, Nomor 2, hal: 179-196*. Jakarta:PT. Indeks.
- Japarianto, Edwin. (2018) Analisa Pengaruh Mutu Layanan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No.*
- Kasmir, (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja GrafindoPersada.
- Kotler dan Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran*, AlihBahasa Benyamin Molan. Penerbit PT. Indeks: Jakarta..
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi,R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi,R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Lima
- Malik, D. (2018). Pengaruh Mutu Layanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada Tokopedia.Com Di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani, Vol. 3,*

No. 1.

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, (2018), *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika
- Parasuraman, (2019) <SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality=. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Setiyaningsih, Dewi Nur (2018) *Pengaruh Kepuasan Dan Mutu Layanan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Setyawan. B. D. (2018) *Pengaruh Kualitas Produk Dan Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pdam Tirta Moedal Semarang)*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Sofjan. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiarto. (2019). *Analisa Pengaruh BETA, SIZE Perusahaan, DER dan PBV Ratio Terhadap Return Saham*. *Jurnal Dinamika Akuntansi*. Vol. 3, No.1.ISSN: 2085-4277
- Sugiyono (2018) *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein. (2018). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wahyudi, (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita, Bandung.
- Wahyuningsih, Yunita. F. (2018) Analisis Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Kasus Pada Konsumen Barang Fashion Di Facebook). *Jurnal Kajian Bisnis* Vol. 23, NO. 2, Hal 112 – 120.
- Zeithaml. (2017). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research*. *Journal Of Marketing*. January (58) 111-124.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967

Lampiran 1 Kuisisioner

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk mendapatkan data bagi penulis skripsi pada fakultas Ekonomi UNMUHA. Responden sangat menghargai bantuan saudara-saudari yang telah menjawab semua pertanyaan dengan kondisi yang berlaku pada saudara-saudari sendiri. Berilah trespnden () pada jawaban yang sesuai dengan pilihan saudara/saudari.

A. indentitas responden

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki ☐
- Perempuan ☐

2. Tingkat Pendidikan

- SMA ☐
- Diploma ☐
- Sarjana (S1) ☐
- Pasca Sarjana (S2) ☐
- Doktor (S3) ☐

3. Pekerjaan

- PNS ☐
- TNI/POLRI ☐
- Wiraswasta ☐
- Pelajar/Mahasiswa ☐
- Lain-lain ☐

4. Status perkawinan

- Menikah ☐
- Belum Menikah ☐
- Pernah Menikah ☐

5. Penghasilan Rata- Rata Perbulan

- < Rp 1.999.0000
- Rp 2.000 – Rp 2.999.999
- Rp 3.000.000 – Rp 3.499.999
- Rp 4.000.000 – Rp 4.999.999
- > Rp 5.000.000

Indikator Variabel

Ket : 1 = Sangat Tidak Setuju

(STS) 2 = Tidak Setuju

(TS)

3 = Kurang

Setuju(KS) 4 = Setuju

(S)

5 = Sangat Setuju(ST)

1. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan Bank Aceh Syariah sesuai dengan harapan nasabah					
2	Merasa senang menggunakan produk jasa Bank Aceh Syariah					
3	Karyawan berkeinginan untuk tetap menjadi nasabah Bank Aceh Syariah					
4	Nasabah berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh pada produk Bank Aceh Syariah sangat memuaskan					
5	Nasabah akan menyarankan teman kerabat untuk menjadi nasabah Bank Aceh Syariah					

2 Mutu Layanan (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Produk yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah mempunyai kualitas yang baik					
2	Pihak Bank Aceh Syariah dapat di andalkan dalam pelayanan nasabah					
3	Pihak Bank Aceh Syariah mampu menanggapi keluhan nasabah					
4	Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada nasabah dapat di percaya					
5	Pihak Bank Aceh Syariah berusaha untuk melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku					

3 Variabel Kinerja Bank (X₂)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Karyawan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas kerja yang baik					
2	Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan pada waktu tertentu					
3	Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan tugas dengan akurat					
4	Karyawan Bank Aceh Syariah bertanggung jawab atas pekerjaan					
5	Adanya sikap mandiri dari karyawan Bank Aceh Syariah dalam bekerja terhadap bidang pekerjaan					

Lampiran 2 Tabulasi Data (Jawaban Kuisisioner)

NO	Karakteristik					Kepuasan Nasabah					Y	Mutu Pelayanan					X1	KInerja Bank					X2
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4	B5		C1	C2	C3	C4	C5	
1	2	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4,6	5	5	5	5	5	5
2	1	3	1	1	5	5	5	5	5	4	4,6	4	4	5	4	4	4,2	5	5	5	5	5	5
3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3,8	5	5	5	5	5	5
4	1	3	1	2	2	3	3	4	4	5	3,8	4	4	4	4	5	4,2	3	2	3	3	2	2,67
5	1	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3,8	4	4	5	5	5	4,6	2	3	3	2	3	2,67
6	2	3	3	1	5	5	5	4	5	5	4,8	4	4	5	5	5	4,6	4	4	3	4	4	3,67
7	1	2	1	1	3	2	2	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4,4	4	3	4	4	3	3,67
8	2	3	5	2	5	2	3	4	5	3	3,4	5	4	5	4	4	4,4	4	5	5	4	5	4,67
9	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
10	2	3	1	1	3	4	4	5	5	3	4,2	5	4	4	4	5	4,4	4	5	4	4	5	4,33
11	1	3	3	1	4	4	3	3	5	4	3,8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	1	3	5	1	4	4	4	5	5	4	4,4	4	5	5	4	4	4,4	4	4	3	4	4	3,67
13	2	4	1	1	5	3	3	3	3	4	3,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	1	3	1	2	4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67
15	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	3,8	4	4	5	5	4	4,4	4	4	5	4	4	4,33
16	1	1	5	2	3	4	4	5	4	4	4,2	3	5	3	3	3	3,4	3	4	4	3	4	3,67
17	1	4	1	2	5	5	4	5	4	4	4,4	4	5	5	4	5	4,6	4	4	4	4	4	4
18	2	3	3	1	1	3	3	4	4	5	3,8	4	4	5	4	5	4,4	5	5	5	5	5	5
19	1	3	5	1	4	5	5	4	4	4	4,4	3	4	5	4	5	4,2	5	4	5	5	4	4,67
20	2	1	5	1	4	5	4	4	4	4	4,2	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3,67
21	1	1	3	2	2	5	5	4	4	4	4,4	4	3	4	4	4	3,8	4	3	4	4	3	3,67
22	1	1	2	2	3	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	4	5	4,4	3	4	4	3	4	3,67
23	1	4	2	1	5	4	4	5	4	5	4,4	5	3	5	5	5	4,6	5	4	5	5	4	4,67
24	2	1	1	1	4	3	4	5	3	4	3,8	5	5	3	3	5	4,2	4	4	4	4	4	4
25	1	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3,8	4	3	5	5	5	4,4	4	5	5	4	5	4,67
26	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3,4	2	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4,67
27	1	3	3	1	4	4	4	5	3	5	4,2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2,67
28	1	3	1	1	4	3	3	4	4	4	3,6	4	4	5	5	4	4,4	4	4	3	4	4	3,67
29	2	4	1	2	4	3	3	5	5	3	3,8	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4
30	1	2	2	2	1	4	4	5	5	4	4,4	4	3	5	5	4	4,2	4	4	5	4	4	4,33
31	2	3	1	1	4	4	4	3	3	4	3,6	5	4	5	4	4	4,4	3	4	4	3	4	3,67
32	2	2	3	1	3	4	4	3	3	5	3,8	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4,67
33	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4,6	3	5	5	3	5	4,33
34	1	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	5	5	4,8	5	4	4	5	4	4,33
35	1	4	1	2	1	4	4	5	4	5	4,4	5	4	4	4	5	4,4	4	4	5	4	4	4,33
36	1	3	3	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	4	4
37	2	3	1	1	2	4	4	4	5	4	4,2	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4
38	1	1	3	1	2	5	5	5	4	4	4,6	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4
39	2	3	1	1	3	5	4	4	4	5	4,4	5	4	4	4	5	4,4	5	4	5	5	4	4,67
40	2	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4,2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
41	2	3	3	1	4	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	4	4,8	5	5	4	5	5	4,67
42	1	2	3	2	4	4	4	5	5	4	4,4	3	4	4	4	3	3,6	4	5	4	4	5	4,33
43	1	2	3	1	5	3	3	4	4	4	3,6	4	5	5	4	5	4,6	4	4	4	4	4	4
44	2	1	5	1	5	4	4	4	5	4	4,2	4	5	5	4	4	4,4	5	5	5	5	5	5
45	1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	4	5	4,6	4	5	5	4	5	4,67
46	2	1	3	1	5	5	4	4	4	4	4,2	5	4	5	5	4	4,6	4	4	5	4	4	4,33
47	2	3	1	1	5	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	4	5	4,6	5	5	4	5	5	4,67
48	2	2	3	1	4	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4
49	1	3	1	1	5	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	4	5	4,4	4	4	4	4	4	4
50	1	2	3	1	5	4	5	4	5	5	4,6	5	4	4	5	5	4,6	4	4	4	4	4	4

NO	Karakteristik					Kepuasan Nasabah					Y	Mutu Pelayanan					X1	KInerja Bank					X2
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4	B5		C1	C2	C3	C4	C5	
51	1	3	1	3	5	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4
52	1	3	1	1	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
53	2	3	1	3	3	5	5	4	4	3	4,2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
54	1	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3,8	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4
55	2	3	1	1	5	4	5	4	4	4	4,2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4,33
56	2	2	3	2	4	3	3	5	5	2	3,6	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3
57	2	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,8	4	3	4	4	3	3,67
58	1	3	3	1	5	4	4	4	3	3	3,6	4	3	3	4	4	3,6	3	4	3	3	4	3,33
59	1	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3,8	3	4	3	3	4	3,33
60	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,2	3	4	3	3	4	3,33
61	1	1	4	2	5	3	3	3	3	5	3,4	5	4	5	5	4	4,6	3	4	2	3	4	3
62	2	1	4	1	4	4	3	3	3	5	3,6	4	5	4	4	4	4,2	3	4	3	3	4	3,33
63	1	1	3	1	5	5	5	3	4	4	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	5	4	4	5	4,33
64	1	1	4	3	3	4	5	2	3	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4,33
65	2	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4,33
66	1	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3,8	4	5	4	5	4	4,4	5	4	4	5	4	4,33
67	2	1	3	2	2	4	5	4	4	4	4,2	3	4	4	4	4	3,8	4	4	5	4	4	4,33
68	1	1	5	2	3	4	4	4	4	3	3,8	3	2	3	3	2	2,6	4	4	4	4	4	4
69	1	1	4	2	1	2	3	4	5	3	3,4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3
70	1	1	3	1	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	2	2	2,4	4	4	4	4	4	4
71	2	2	3	1	4	3	3	4	4	4	3,6	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2,33
72	1	3	4	1	3	3	3	2	2	3	2,6	4	4	4	4	3	3,8	2	3	3	2	3	2,67
73	1	2	3	1	3	4	4	4	4	3	3,8	5	5	5	4	4	4,6	3	4	4	3	4	3,67
74	1	3	3	1	4	5	4	2	3	4	3,6	4	5	5	4	4	4,4	5	3	4	5	3	4
75	1	3	4	1	1	4	4	3	3	4	3,6	3	3	3	3	2	2,8	4	3	5	4	3	4
76	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3,2	4	4	4	4	3	3,8	3	3	3	3	3	3
77	1	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3,6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	2	3	4	1	4	4	4	5	4	5	4,4	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3,33
79	2	2	3	1	4	2	3	3	2	3	2,6	3	3	3	3	2	2,8	2	2	2	2	2	2
80	1	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3,6	5	5	5	5	4	4,8	3	4	3	3	4	3,33
81	1	2	3	1	5	4	4	4	4	3	3,8	4	3	3	4	2	3,2	5	5	5	5	5	5
82	1	3	1	1	5	3	2	2	2	3	2,4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2,67
83	1	3	1	2	5	3	3	3	3	5	3,4	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4
84	2	3	3	2	4	3	4	5	5	4	4,2	3	4	4	4	4	3,8	4	4	3	4	4	3,67
85	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4,2	3	4	4	3	4	3,67
86	2	3	3	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	2	3	3	1	5	4	3	4	5	5	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	2	3	5	1	4	4	3	4	4	4	3,8	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4,33
89	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3,8	5	4	5	4	5	4,6	4	5	5	4	5	4,67
90	1	3	3	1	5	4	5	4	3	5	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	4	3	4	4	3,67
91	2	3	5	1	5	4	4	4	4	5	4,2	2	4	4	4	4	3,6	5	5	5	5	5	5
92	1	3	5	1	2	4	5	5	5	4	4,6	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5
93	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
94	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	3,6	5	4	5	5	4	4,67
95	1	3	3	1	3	4	4	5	5	4	4,4	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4	4
96	2	1	3	1	5	5	2	4	5	5	4,2	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2,33
97	1	2	5	2	1	4	2	5	5	5	4,2	4	4	5	4	5	4,4	3	3	2	3	3	2,67
98	1	3	5	1	1	4	3	4	4	4	3,8	4	4	4	5	5	4,4	2	2	3	2	2	2,33

Lampiran 3 Frequencies Identitas Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	58	59,2	59,2	59,2
	Perempuan	40	40,8	40,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/ Sederajat	22	22,4	22,4	22,4
	Diploma	20	20,4	20,4	42,9
	S-1	51	52,0	52,0	94,9
	S-2	5	5,1	5,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	25	25,5	25,5	25,5
	TNI/Polri	7	7,1	7,1	32,7
	Wiraswasta	45	45,9	45,9	78,6
	Mahasiswa	8	8,2	8,2	86,7
	Pekerjaan lainnya	13	13,3	13,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	61	62,2	62,2	62,2
	Belum Menikah	34	34,7	34,7	96,9
	Pernah Menikah	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.999.999	7	7,1	7,1	7,1
	Rp 2.000.000- Rp 2.999.9999	10	10,2	10,2	17,3
	Rp 3.000.000- Rp 3.999.9999	18	18,4	18,4	35,7
	Rp 4.000.000- Rp 4.999.9999	34	34,7	34,7	70,4
	> Rp 5.000.000	29	29,6	29,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Lampiran 4 Frequencies Kepuasan Nasabah (Y)

Pelayanan yang diberikan Bank Aceh Syariah sesuai dengan harapan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,1	4,1	4,1
	Kurang Setuju	19	19,4	19,4	23,5
	Setuju	51	52,0	52,0	75,5
	Sangat Setuju	24	24,5	24,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Merasa senang menggunakan produk jasa Bank Aceh Syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,1	4,1	4,1
	Kurang Setuju	23	23,5	23,5	27,6
	Setuju	48	49,0	49,0	76,5
	Sangat Setuju	23	23,5	23,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Karyawan berkeinginan untuk tetap menjadi nasabah Bank Aceh Syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,1	4,1	4,1
	Kurang Setuju	16	16,3	16,3	20,4
	Setuju	46	46,9	46,9	67,3
	Sangat Setuju	32	32,7	32,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nasabah berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh pada produk Bank Aceh Syariah sangat memuaskan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,1	3,1	3,1
	Kurang Setuju	14	14,3	14,3	17,3
	Setuju	54	55,1	55,1	72,4
	Sangat Setuju	27	27,6	27,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Nasabah akan menyarankan teman kerabat untuk menjadi nasabah Bank Aceh Syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang Setuju	21	21,4	21,4	23,5
	Setuju	49	50,0	50,0	73,5
	Sangat Setuju	26	26,5	26,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Lampiran 5 Frequencies Mutu Pelayanan (X1)

Produk yang disediakan oleh pihak Bank Aceh Syariah mempunyai kualitas yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	5,1	5,1	5,1
Kurang Setuju	15	15,3	15,3	20,4
Setuju	53	54,1	54,1	74,5
Sangat Setuju	25	25,5	25,5	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Pihak Bank Aceh Syariah dapat di andalkan dalam pelayanan nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Setuju	15	15,3	15,3	16,3
Setuju	53	54,1	54,1	70,4
Sangat Setuju	29	29,6	29,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Pihak Bank Aceh Syariah mampu menanggapi keluhan nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Setuju	13	13,3	13,3	14,3
Setuju	40	40,8	40,8	55,1
Sangat Setuju	44	44,9	44,9	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada nasabah dapat di percaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Setuju	10	10,2	10,2	11,2
Setuju	59	60,2	60,2	71,4
Sangat Setuju	28	28,6	28,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Pihak Bank Aceh Syariah berusaha untuk melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	5,1	5,1	5,1
Kurang Setuju	9	9,2	9,2	14,3
Setuju	46	46,9	46,9	61,2
Sangat Setuju	38	38,8	38,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Lampiran 6 Frequencies Kinerja Bank (X2)

Karyawan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas kerja yang baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,1	7,1	7,1
	Kurang Setuju	19	19,4	19,4	26,5
	Setuju	53	54,1	54,1	80,6
	Sangat Setuju	19	19,4	19,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan pada waktu tertentu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,1	6,1	6,1
	Kurang Setuju	13	13,3	13,3	19,4
	Setuju	53	54,1	54,1	73,5
	Sangat Setuju	26	26,5	26,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Karyawan Bank Aceh Syariah mampu menyelesaikan tugas dengan akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,1	5,1	5,1
	Kurang Setuju	20	20,4	20,4	25,5
	Setuju	45	45,9	45,9	71,4
	Sangat Setuju	28	28,6	28,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Karyawan Bank Aceh Syariah bertanggung jawab atas pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,1	7,1	7,1
	Kurang Setuju	19	19,4	19,4	26,5
	Setuju	53	54,1	54,1	80,6
	Sangat Setuju	19	19,4	19,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Adanya sikap mandiri dari karyawan Bank Aceh Syariah dalam bekerja terhadap bidang pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,1	6,1	6,1
	Kurang Setuju	13	13,3	13,3	19,4
	Setuju	53	54,1	54,1	73,5
	Sangat Setuju	26	26,5	26,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Lampiran 7 Reliability & Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3,97	,779	98
A2	3,92	,795	98
A3	4,08	,808	98
A4	4,07	,736	98
A5	4,01	,753	98

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	16,08	4,385	,583	,606
A2	16,13	4,549	,505	,639
A3	15,97	4,504	,506	,638
A4	15,98	4,927	,436	,668
A5	16,04	5,318	,291	,723

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,05	6,894	2,626	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	Between Items	133,749	97	1,379	1,145	,335
	Residual	1,857	4	,464		
	Total	157,343	388	,406		
	Total	159,200	392	,406		
Total		292,949	489	,599		

Grand Mean = 4,01

Lampiran 8 Reliability & Validitas Mutu Layanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B1	4,00	,786	98
B2	4,12	,693	98
B3	4,30	,735	98
B4	4,16	,637	98
B5	4,19	,808	98

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	16,78	5,289	,564	,809
B2	16,65	5,590	,574	,804
B3	16,48	5,077	,704	,767
B4	16,61	5,663	,620	,794
B5	16,58	4,926	,661	,780

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,78	7,949	2,819	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		154,212	97	1,590	4,116	,003
Within People	Between Items	4,559	4	1,140		
	Residual	107,441	388	,277		
	Total	112,000	392	,286		
Total		266,212	489	,544		

Grand Mean = 4,16

Lampiran 9 Reliability & Validitas Kinerja Bank (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
C1	3,86	,812	98
C2	4,01	,806	98
C3	3,98	,837	98
C4	3,86	,812	98
C5	4,01	,806	98

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	7,99	2,093	,727	,710
C2	7,84	2,282	,628	,808
C3	7,87	2,096	,687	,751
C4	7,99	2,093	,727	,710
C5	7,84	2,282	,628	,808

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,85	4,461	2,112	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	Between Items	144,235	97	1,487	2,459	,088
	Residual	1,286	2	,643		
	Total	50,714	194	,261		
	Total	52,000	196	,265		
Total		196,235	293	,670		

Grand Mean = 3,94

Lampiran 10 Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Bank (X2), Mutu Pelayanan (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,491 ^a	,241	,225	,46226

a. Predictors: (Constant), Kinerja Bank (X2), Mutu Pelayanan (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,450	2	3,225	15,092	,000 ^b
	Residual	20,300	95	,214		
	Total	26,750	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja Bank (X2), Mutu Pelayanan (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,049	,415		4,940	,000
	Mutu Pelayanan (X1)	,190	,084	,271	2,612	,001
	Kinerja Bank (X2)	,329	,067	,441	4,895	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah (Y)	4,0102	,52514	98
Mutu Pelayanan (X1)	4,1551	,56388	98
Kinerja Bank (X2)	3,9490	,70403	98

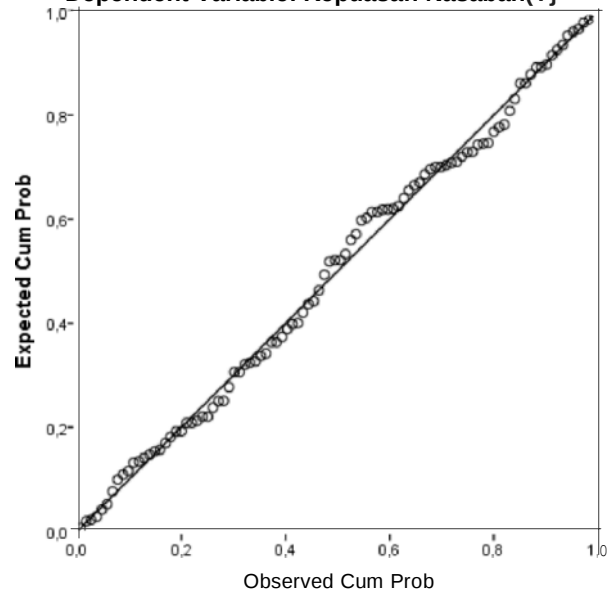
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Mutu Pelayanan (X1)	,986	1,014
	Kinerja Bank (X2)	,986	1,014

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

