

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG
DI BANK SYARIAH INDONESIA SIMEULUE**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Disusun Oleh:

**MITRA ORYZA
1502120232**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2021**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Bank Syariah.....	7
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	7
2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah.....	8
2.1.3 Dasar Hukum Bank Syariah.....	9
2.1.4 Tujuan Bank Syariah.....	10
2.1.5 Produk-Produk Bank Syariah	11
2.2 Pelayanan Jasa	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Jasa	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Nasabah.....	22
2.3.1 Pengertian Nasabah`	22
2.3.2 Kepuasan Nasabah	24
2.4 Penelitian Sebelumnya	28
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
2.6 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Populasi Penelitian.....	35
3.3 Sumber Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Definisi dan Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Pengujian Data	38
3.7 Pengujian Hipotesis	42
DAFTAR PUSTAKA	45



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

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 06 September 2021

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

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

MITRA ORYZA
NPM : 1502120232

Dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA SIMEULUE

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

Dr. H. Aliamin, SE, M.Si, Ak.CA
NIK: 19590217 199101 1 001

Pembimbing II

Sulfitra, S.Si, M.Si
NIK: 197501127 201001 1 001

Mengetahui,
Dekan,

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

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

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 06 September 2021

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

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

MITRA ORYZA
NPM : 1502120232

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG DI BANK
SYARIAH INDONESIA SIMEULUE**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 20 Agustus 2021

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

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

Sekretaris

Dr. H. Aliamin, SE, M.Si, Ak.CA
NIK: 19590217 199101 1 001

Anggota

Sulfitra, S.Si, M.Si
NIK: 197501127 201001 1 001

Anggota

Hj. Nadiya, S.Si, M.Si
NIK: 19590107 199201 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

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

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Indonesia Simeuleu”*** Selanjutnya Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat beliau yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini bukan hanya karena usaha keras dari penulis sendiri, akan tetapi karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu tak henti-hentinya memberikan do'a dan motivasi, serta dorongan moril maupun materil.
2. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE., M.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Aceh.

5. Ibu Dr. Erlinda, SE, M. Si selaku pembimbing I dan Ibu Devi Kumala, S. Si, MT selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu pembimbing memberikan, saran dalam menyiapkan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Khususnya staff pengajar pada jurusan Manajemen yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Rekan-rekan satu angkatan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Buat seseorang yang telah mengajarkan penulis tentang arti sebuah ketulusan dan pengorbanan. Terima kasih banyak karena telah mengajarkan bagaimana menjadi seseorang yang lebih kuat dalam menghadapi setiap masalah yang ada. Terima kasih untuk semua air mata, senyuman dan kebahagiaan yang sudah diberikan.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari isi maupun teknis penulisannya. Kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Amiiin.

Banda Aceh, 13 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	 7
2.1 Bank Syariah.....	7
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	7
2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah.....	8
2.1.3 Dasar Hukum Bank Syariah.....	9
2.1.4 Tujuan Bank Syariah.....	10
2.1.5 Produk-Produk Bank Syariah	11
2.2 Pelayanan Jasa	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Jasa	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Nasabah.....	22
2.3.1 Pengertian Nasabah`	22
2.3.2 Kepuasan Nasabah	24
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	28
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
2.6 Hipotesis	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Populasi Penelitian.....	35
3.3 Sumber Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Definisi dan Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Pengujian Data	38
3.7 Pengujian Hipotesis	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	43
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.3 Hasil Pengujian Data.....	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Analisis Kepuasan Nasabah pada BSI Simeulue	43
Tabel 4.2 Analisis pelayanan Kualitas Pelayanan BSI Simeulie	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala setelah Uji Coba	50
Tabel 4.5 Coefisien.....	52
Tabel 4.6 Deskripsi Data Penelitian.....	53
Tabel 4.7 Coefisien.....	53
Tabel 4.8 Mode; Summary.....	54
Tabel 4.9 Coefisien.....	55

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG
DI BANK SYARIAH INDONESIA SIMEULEU**

**MITRA ORYZA
NPM: 1502120232**

Pembimbing I : ZulkiflDr. Erlinda, SE, M. Si

Pembimbing II : Devi Kumala, S. Si, MT

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue. Sampel dalam penelitian ini 50 orang nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue. Hasil pengujian diperoleh bahwa t_{hitung} sebesar 5,463 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 1,667. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat probabilitas 0.000. Dengan demikian hasil perhitungan menyimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima sedangkan hipotesis null (H_o) ditolak. Ini berarti bahwa variable pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Jasa Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah*

**THE EFFECT OF QUALITY OF SHARIA BANKING SERVICES ON THE
SATISFACTION OF SAVING CUSTOMERS IN SHARIA
BANK INDONESIA SIMEULEU**

ORYZA PARTNERS

NPM: 1502120232

Advisor I : ZulkiflDr. Erlinda, SE, M. Si

Advisor II : Devi Kumala, S. Si, MT

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the influence of the quality of Islamic banking services on customer satisfaction who saves at Bank Syariah Indonesia Simeulue Branch. The sample in this study was 50 customers who saved at Bank Syariah Indonesia Simeulue Branch. Based on the results of the study, it is known that there is an effect of the quality of Islamic banking services on customer satisfaction who saves at Bank Syariah Indonesia Simeulue Branch. The test results show that t_{count} is 5.463 while t_{table} at the significant level = 5% is 1.667. This shows that $t_{count} > t_{table}$ with a probability level of 0.000. Thus the calculation results conclude that the alternative hypothesis (H_a) is accepted while the null hypothesis (H_o) is rejected. This means that the service variable has a significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Simeulue Branch.

Keywords: *Service Quality, Islamic Banking Services, Customer Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang keuangan dalam menerima penyimpanan uang, menarik uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Dalam hal ini, pengembangan perbankan di berbagai daerah dapat memberi kemudahan dan kelancaran bagi berbagai macam sektor perekonomian di masyarakat. Oleh karena itu, tingkat kesadaran masyarakat dalam menarik dan mengeluarkan uang menjadi semakin lama semakin meningkat. Seiring dengan berjalannya waktu, di Indonesia Bank konvensional maupun Bank Syariah membawa dampak pada persaingan bebas dalam meningkatkan daya saing. Berbagai jenis fasilitas yang ditawarkan untuk memperoleh hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan.

Menurut Antonio (2016:2) Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti atau lemari dan bangku. Peti atau lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari Bank Komersial, yaitu: pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*). Sedangkan menurut Suharso, (2016:23) Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Bank Syariah Indonesia memiliki prinsip-prinsip Islami yang menganut sistem keadilan, kemitraan, keterbukaan dan universalitas. Dalam bukunya

Wibowo (2017:33) menyatakan bahwa Bank Syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam. Tata cara beroperasinya Bank Syariah mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam maksudnya adalah Bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan Syariah Islam, khususnya yang menyangkut pada tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan pada zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.

Perbankan Syariah adalah perusahaan jasa yang memerlukan sumber daya manusia (SDM) sebagai pekerja. Keberadaan sumber daya manusia dapat menjadikan perusahaan berkembang pesat. Potensi tenaga kerja yang menjalankan aktivitas pada perusahaan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Sehingga perusahaan mampu memberikan keluaran yang optimal bagi tujuan perusahaan serta dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan nasabah dilihat dari bentuk manifestasi perusahaan yang menciptakan loyalitas bagi setiap nasabah dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan, agar tetap setia menjadi nasabah dari perusahaan tersebut.

Secara umum, kualitas bukan hanya ada pada produk nyata yang dihasilkan oleh perusahaan, tetapi juga ada pada tingkat pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan agar terhadap konsumen dapat bertransaksi dan

membandingkannya dengan bank lain. Fenomena ini sangat mempengaruhi perkembangan bisnis di Indonesia. Banyaknya persaingan, para pelaku bisnis pun saling berebut nasabah untuk tujuan utama di dunia perusahaan.

Menurut Lukman (2016:5) Pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selain itu pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau pada mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi nasabah”.

Kepuasan nasabah merupakan indikator utama standar suatu perusahaan untuk memfasilitasi dan memberikan sistem pelayanan yang terbaik sebagai perusahaan yang bermutu. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Kepuasan dapat dicapai melalui kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga atau meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau usaha yang dijalankan harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan nasabah guna mencapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2016: 4).

Hasil Observasi awal pada tanggal 13 Januari 2021 menunjukkan bahwa kunjungan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Simeulue sangat tinggi.

Hampir setiap hari nasabah antri untuk menyetor atau menarik uang tabungan. Selain itu, nasabah juga melakukan transaksi lainnya seperti pembukaan rekening tabungan dan juga pengajuan pinjaman, serta nasabah juga mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah dari pihak bank. akan tetapi permasalahan yang sering terjadi adalah lamanya waktu yang dihabiskan untuk mengantri hal inilah yang membuat nasabah bosan dan tidak puas.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang bagaimana sistem Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue pada Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan nasabah dalam menabung. Maka melalui Laporan Tugas Akhir ini penyusun mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung Di Bank Syariah Indonesia Simeulue”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan pokok permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis yaitu sebagai berikut;

- a) Bagi mahasiswa, sebagai bahan masukan untuk dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.
- b) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, sebagai masukan untuk menambah khazanah ilmu yang berkaitan dengan pengaruh pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis yaitu sebagai berikut:

- a) Bagi mahasiswa, melatih berpikir kritis dalam memecahkan masalah yang terkait dengan situasi yang sebenarnya di lapangan dan melatih kepekaan mahasiswa dalam melihat kenyataan-kenyataan yang terjadi di lapangan berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.
- b) Bagi Lembaga Akademisi dan Penelitian diharapkan dapat memberikan peningkatan keilmuan bagi kalangan akademis dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

- c) Bagi Tempat Penelitian, sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini hanya dibatasi pada variabel Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1 Bank Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti atau lemari dan bangku. Peti atau lemari dan bangku menjelaskan tentang fungsi dasar dari Bank komersial, yaitu: pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*) (Antonio, 2016:23). Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Pengertian Bank Syariah dalam bukunya Wibowo (2016:34) menyatakan bahwa Bank Syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam. Tata cara beroperasinya Bank Syariah mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam merupakan Bank yang memiliki sistem operasi yang mengikuti ketentuan-ketentuan Syariah Islam, khususnya yang menyangkut dengan tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalah di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-

praktik usaha dilakukan pada zaman Rasulullah, atau bentuk-bentuk dari usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang sistem operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat. Dan dengan begitu, penyaluran dana yang diberikan kepada masyarakat pun berupa pembiayaan yang dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam Syariat Islam.

2.1.2 Prinsip-prinsip Bank Syariah

Prinsip dasar Perbankan Syariah berdasarkan pada Al-Quran dan Sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya Bank Syariah yang menjwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu: efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu kepada prinsip yang saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/ margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas setiap proporsi pemasukan dan pengeluaran. Kebersamaan selalu mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas (Wibowo,2016:34)

Dalam hal mewujudkan arah kebijakan suatu perbankan yang sehat, kuat dan efisien, sejauh ini telah didukung oleh enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yaitu, struktur Perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan independen dan efektif, industri Perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan perlindungan konsumen. Menurut Jundiani (2015:64) Daya tahan Perbankan Syariah dari waktu ke waktu tidak

pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan pada prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (riba), tidak transparan (gharar), dan (maisir) spekulatif.

2.1.3 Dasar Hukum Bank Syariah

Bank Syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Sedangkan secara yuridis empiris, Bank Syariah diberi kesempatan dan peluang yang baik untuk berkembang di seluruh wilayah yang ada di Indonesia. Menurut Antonio (2016:6) Upaya intensif pendirian Bank Syariah di Indonesia ditelusuri sejak tahun 1988, yaitu saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.

Hubungan yang bersifat akomodatif antara masyarakat muslim dengan pemerintah telah memunculkan lembaga keuangan (Bank Syariah) yang dapat melayani transaksi kegiatan dengan bebas bunga. Kehadiran Bank Syariah pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Pada tahun 1990, terdapat rekomendasi dari MUI untuk mendirikan Bank Syariah, tahun 1992 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil. Dikeluarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengatur Bank beroperasi secara ganda (*dual system Bank*), dikeluarkan UU No. 23 Tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter

yang didasarkan oleh prinsip Syariah, kemudian dikeluarkan peraturan Bank Indonesia tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip Syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah. Pengaturan (regulasi) Perbankan Syariah yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi *stakeholder* dan memberikan keyakinan kepada masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa Bank Syariah.

2.1.4 Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan Bank konvensional sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan untuk meraih keuntungan sebagaimana layaknya Bank konvensional pada umumnya, Bank Syariah juga bertujuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan lembaga keuangan Perbankan sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dimanfaatkan dengan harapan dapat mengurangi kesenjangan sosial, guna terciptanya peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan Bank Syariah untuk mengembangkan usahanya. Dengan metode bagi hasil ini muncul jenis usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.

- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat pada setiap proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan Bank disebabkan oleh sikap yang menghindari bunga telah terjawab oleh Bank Syariah. Metode Perbankan yang efisien dan adil akan menggerakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha dalam metode bagi hasil, Bank Syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain (Wibowo,2016:34)

2.1.5 Produk-Produk Bank Syariah

Secara garis besar, menurut Nur Rianto Al-Arif (produk yang akan ditawarkan pihak Perbankan Syariah terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), dan produk jasa (*service*).

1. Produk Penghimpunan Dana (*funding*)

a) Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad Wadi'ah atau investasi dana berdasarkan Mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah. Pada sistem penarikan dilakukan menurut Syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau yang sama dengan itu.

Tabungan adalah bentuk simpanan yang bersifat likuid (bentuk cair). Artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah butuhkan. Dan sistem bagi hasil juga ditawarkan kepada nasabah penabung kecil.

b) Deposito

Deposito menurut UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah, yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan Bank Syariah dan/ atau Unit Usaha Syariah (UUS). Deposito adalah simpanan dari nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan.

c) Giro

Giro menurut Undang-Undang Perbankan Syariah nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad Wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah yang penarikannya dilakukan saat menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau perintah pemindahbukuan.

Giro adalah simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek. Biasanya cek akan digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan. Giro tidak memberikan bagi hasil. Pihak Bank berhak

memberikan bonus kepada nasabah yang besarannya tidak ditentukan, dan sistem ini tergantung pada kebijakan pihak Bank.

Prinsip operasional pada Bank Syariah telah diterapkan secara luas dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip Wadi'ah dan Mudharabah. Berikut ini penjelasannya:

- a. Prinsip Wadi'ah yang akan diterapkan adalah Wadi'ah Yad Shamanah. Bank dapat memanfaatkan serta menyalurkan dana yang disimpan dan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah penyimpan dana. Namun demikian, rekening ini tidak boleh mengalami saldo *negative (overdraft)*. Al-Hadits adalah “Sampaikan (tunaikanlah) amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang telah menghianatimu”. (H.R. Abu Dawud).
- b. Dalam mengaplikasikan prinsip Mudharabah, penyimpan dana atau deposan bertindak sebagai Shahibul Mal (pemilik modal) dan Bank sebagai Mudharib (pengelola). Bank kemudian melakukan penyaluran pembiayaan kepada para nasabah peminjam yang akan membutuhkan dana atau menggunakan dana yang diperoleh tersebut, baik dalam bentuk Murabahah, Ijarah, Mudharabah, Musyarakah atau bahkan bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagi hasilkan kepada para nasabah yang menabung berdasarkan kesepakatan bersama. Apabila pihak Bank menggunakannya untuk melakukan Mudharabah kedua, pihak Bank bertanggungjawab dengan penuh atas kerugian yang terjadi.

2. Produk Penyaluran Dana/ Pembiayaan (*financing*)

Pembiayaan (*financing*) adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Secara garis besar, produk pembiayaan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Seperti Bai' Murabahah, Bai' As Salam Dan Bai' Al Istishna.
- b. Pembiayaan dengan prinsip sewa meliputi Ijarah dan Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik.
- c. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil meliputi Musyarakah, Mudharabah, Muzara'ah, Dan Musaqah.

3. Produk Jasa (*Service*)

Selain menjalankan fungsinya sebagai intermediaries (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana, Bank Syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Sharf (jual beli valuta asing) pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip Sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing. Prinsip ini dipraktikkan pada Bank Syariah Devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual beli valuta asing.

- b. Wadi'ah (titipan) pada dasarnya, dalam akad Wadi'ah Yad Dhamanah penerima simpanan hanya dapat menyimpan titipan, dan tidak berhak untuk menggunakannya serta tidak dapat bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada asset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan (karena faktor-faktor di luar batas kemampuan).

2.2 Pelayanan Jasa

2.2.1 Pengertian Pelayanan Jasa

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu kita diketahui, yaitu melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) tentang apa yang diperlukan oleh seseorang”. Moenir (2017;12) mengemukakan bahwa: “pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2014) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan

definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2018) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Hasibuan, (2016:55) Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain:

1. Pelayanan dalam berinvestasi/ menanamkan modal usahanya
2. Pelayanan dalam menabung
3. Buka rekening baru
4. Kredit
5. Transfer

Suatu pelayanan akan dapat terlaksanan dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Kesadaran para pejabat, pimpinan dan pelaksana.
2. Adanya aturan yang memadai.
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.

4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum.
5. Kemauan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/ pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
6. Tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/ pekerjaan pelayanan (Moenir,2017:123)

Selanjutnya, Moenir (2017:123) juga memberikan empat kategori pelayanan yang secara umum yang didambakan yaitu: “a) Kemudahan dalam pengurusan, b) Mendapatkan pelayanan wajar, c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang”. Menurut Kotler (2016:12) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2017:44) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2016:12) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Dari uraian di atas, tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain. Pelayanan jasa adalah bantuan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana

dan prasarana sebagai penunjang bagian organisasi tersebut. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang baik secara optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah mampu atau sukses memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

2.2.1 Kualias Pelayanan

Kualitas “harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah” (Philip and Armstrong, 2016:247). Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para nasabah. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan. Karena kualitas pelayanan menjadi salah satu dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Menurut John dan Hoffman, (2016:324) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai “sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan”.

Supranto (2015:18) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah “sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang dikerjakan dengan baik”. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Gronroos di dalam Ratminto (2018:14) Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas bersifat tidak kasat mata, terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan pihak perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan nasabah.

Bates dan Hoffman (2013:34) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian

pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Sementara itu menurut Tjiptono (2016) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono, Arief (2016) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Usmara (2015) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2016) yang menyatakan bahwa service quality adalah tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa service quality adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

Menurut Sinambela (2016:6) bahwa kualitas pelayanan prima tercermin terdiri dari: “1. Transparansi, 2. Akuntabilitas, 3. Kondisional, 4. Partisipatif, 5. Persamaan Hak, dan 6. Keseimbangan Hak”. Hal ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. **Transparansi:** pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta mudah dimengerti oleh seluruh nasabah.
2. **Akuntabilitas:** pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta pelayanan yang berdasar pada SOP yang telah dibuat oleh perusahaan.
3. **Kondisional:** pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan keefektifan.
4. **Partisipatif:** pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan suatu aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Persamaan hak:** pelayanan yang diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban:** pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan diantara si pemberi dan si penerima pelayanan publik.

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas agar segala tuntutan nasabah pun dapat terpenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan publik dibagi ke dalam lima dimensi. Menurut Lukman (2016:205) menyatakan dimensi-dimensi yang dimaksud adalah bekerja sama saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga dapat menjadi satu kesatuan yang saling mendukung dan memberi pelayanan yang memiliki kualitas. Kelima dimensi pelayanan yang

berkualitas terdiri dari: 1. *Tangibles*, 2. *Responsivitas*, 3. *Reabilitas*, 4. Jaminan, dan 5. Empati”. Untuk lebih jelasnya hal ini akan lebih dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu suatu bentuk tampilan atau bentuk fasilitas fisik misalnya tampilan petugas, kebersihan dan kenyamanan ruangan yang dimilikinya misalnya gedung, ruang tamu, tempat parkir, peralatan kantor).
2. *Responsivitas* yaitu merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan tugas pelayanan dalam artian dapat memberikan penyelesaian yang tepat dan cepat kepada para nasabah.
3. *Reliabilitas* adalah konsistensi dari penampilan pelayanan dan kehandalan pelayanan petugas yang diberikan dapat dikatakan sebagai kemampuan untuk memenuhi pelayanan pada pihak masyarakat ketika mengerjakan pekerjaan dan dapat dipercaya dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh petugas.
4. Empati merupakan salah satu bukti pelayanan yang handal, namun sering diabaikan karena pada kondisi tertentu banyak orang yang tidak mudah menampilkan sikap empati atau perhatiannya kepada nasabah.
5. Jaminan adalah tanggungan atas pinjaman yang diterima atau agunan nasabah yang meminjam uang kepada pihak Bank. Dengan menggunakan surat rumah, surat tanah miliknya untuk dijadikan pegangan atau bukti sebagai jaminan pada pihak Bank.

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian Nasabah

Kata nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dan berlangganan dengan pihak Bank. Menurut Ratih (2015:206) Nasabah adalah “pihak yang memakai nilai, mereka membentuk harapan akan nilai”. Nasabah tidak bergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung kepadanya. Nasabah tidak pernah mengganggu pekerjaan kita, sebab dia adalah tujuan dari pekerjaan kita. Nasabah memberi kesempatan pada kita agar dapat melayani dia. Oleh karena kita harus dapat menguntungkan nasabah dan juga perusahaan. Terkait dengan hal ini nasabah dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Nasabah internal adalah semua orang yang terlibat dalam setiap proses penyediaan jasa, proses produksi barang, dimulai sejak dari perencanaan, penciptaan jasa, pembuatan barang, pemasaran, penjualan, dan hingga pengadministrasian. Mereka merupakan jajaran direksi, manajer, pimpinan bagian, pimpinan seksi, penyedia, dan pegawai pada instansi pemerintah.
2. Nasabah *eksternal* adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi *non* komersil, yang dapat menerima layanan dari penyerahan barang atau jasa pada organisasi di perusahaan. Apabila ditinjau dari sisi kegiatan komersil dan *non* komersil, nasabah *eksternal* tersebut dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:
 - a. Kelompok nasabah dalam kegiatan komersil: penerima layanan yang termasuk kelompok nasabah dalam kegiatan komersil adalah sebagai berikut:
 - Mereka yang berada di pasar nasabah, yaitu para nasabah selaku pemakai akhir.

- Di pasar produsen/industri, yaitu para produsen yang membeli barang modal untuk digunakan sebagai alat pengolah dan yang membeli bahan baku untuk diolah kembali.
 - Di pasar pedagang perantara, yaitu para pedagang perantara yang membeli produk untuk dijual kembali.
 - Di pasar pemerintah yaitu, instansi-instansi pemerintah pusat dan daerah yang membeli produk untuk memenuhi kebutuhannya.
- b. Kelompok nasabah dalam kegiatan *non*-komersil: penerima layanan yang termasuk kelompok nasabah pada kegiatan nonkomersil adalah mereka yang menerima layanan dari penyedia layanan *non*-komersil yang sifat layanan cuma-cuma atau dengan mengeluarkan pembayaran yang sepadan dengan manfaat yang telah diperolehnya. Nasabah juga seperti nasabah Bank, pasien rumah sakit, penumpang pesawat, pembeli di pasar swalayan, pembeli makanan di restoran, tamu hotel, nasabah, bengkel. Mereka bisa merasa tidak puas kalau kebutuhan dan harapannya tidak dipenuhi. Nasabah akan sangat puas kalau apa yang dialami lebih baik dari yang diharapkan dan akan kecewa kalau terjadi sebaliknya. Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Di dunia Perbankan nasabah diartikan nasabah sebagai orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksinya selesai. Karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang akan berinteraksi dengan

perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.

Jadi dengan kata lain, nasabah adalah seseorang yang secara kontinyu yang berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginan dirinya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

2.3.2 Kepuasan Nasabah

Dalam melakukan usahanya, perusahaan baik besar maupun kecil tidak terlepas dari penjualan. Hasil penjualan yang baik akan menciptakan suatu kepuasan. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:150) bahwa kepuasan nasabah adalah suatu perasaan senang, kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya.

Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu:

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, maka pelanggan merasa sangat puas karena yang diterimanya melebihi dari yang diharapkannya.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah nasabah membandingkan pengalaman mereka di dalam melakukan pembelian barang atau jasa yang

merasakan pelayanan dari penyedia barang atau jasa dengan harapan dari nasabah itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam merasakan layanan jasa yang diberikan kepadanya. Pemberi layanan jasa yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan nasabah serta dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Definisi kepuasan nasabah yang lain dirumuskan Richard Oliver dalam Barnes (2016:64) yang dijelaskan sebagai berikut: Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atau nasabah atas terpenuhinya kebutuhannya. Dalam hal ini berarti penilaian adalah bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, dan memberikan tingkat kenyamanan terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi, dkk (2015:12) ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan nasabah yakni:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan
4. Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive, dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran

Mardalis (2016:65) menyatakan bahwa terdapat lima elemen dalam kepuasan nasabah yaitu:

1. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. *Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. *Confirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk.

5. *Disconfirmation*

Disconfirmation adalah pengertian sebaliknya dari *confirmation*, *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* / *disconfirmation*.

Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan atau nasabah dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan atau nasabah bisa diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan nasabah pada perusahaan Bank dapat diukur dengan tingkatannya.

2.4 Penelitian Sebelumnya

Soniy Fransiska, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)*. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dari responden merasa puas dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup dimana dapat dilihat dari indikator penelitian dengan menggunakan angket yang diberikan kepada responden. Terdapat hubungan yang cukup antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tersebut dapat dilihat dari pedoman tabel interpersi terhadap koefisien kolerasi sebesar 0,514. Kemudian dilihat dari hasil uji penelitian tersebut memperoleh sebesar 0,264 dan dinyatakan dalam bentuk %

menunjukkan, sebesar 26,4% dan sisanya 73,6% dari faktor lain yang tidak ditemukan dalam variabel penelitian.

Putri Dwi Cahyani, 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance, dan empathy. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Nina Indah Febriana, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah, dan respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah.

Zulfikri Charis Darmawan, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Berdasarkan pembahasan dari analisis data diatas maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh sebab itu BTN Syariah KC Surabaya sudah semestinya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan ramah, baik dan sopan agar nasabah merasa nyaman, puas dan senang melakukan transaksi. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya penulis memberikan rekomendasi untuk memperbanyak jumlah sampel supaya mendapatkan hasil yang optimal.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Model	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Soniya Fransiska, 2015	Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup).	Kualitas layanan - kepuasan nasabah	kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dari responden merasa puas dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup dimana dapat dilihat dari indikator penelitian dengan menggunakan angket yang diberikan kepada responden. Terdapat hubungan yang cukup antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tersebut dapat dilihat dari pedoman tabel interpersi terhadap koefisien kolerasi sebesar 0,514. Kemudian dilihat dari hasil uji penelitian tersebut memperoleh sebesar 0,264 dan dinyatakan dalam bentuk % menunjukan, sebesar	- Kualitas layanan - Kepuasan Nasabah	Tempat Penelitian

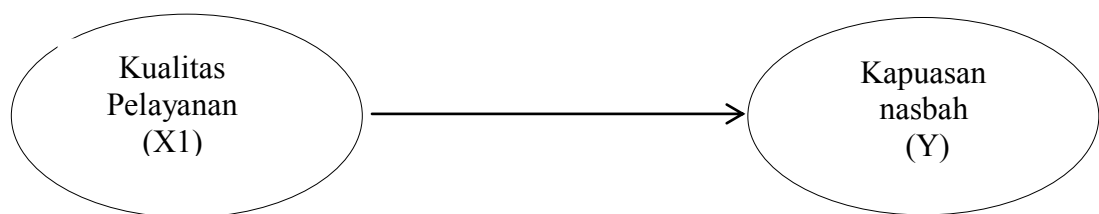
					26,4% dan sisanya 73,6% dari faktor lain yang tidak ditemukan dalam variabel penelitian.		
2	Putri Dwi Cahyani, 2016.	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta	- kepuasan nasabah terhadap - kualitas layanan	Kualitatif	Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah factor	Kepuasan Kualitas layanan	Tempat penelitian
	Penelitian	Judul Penelitian	Variable penelitian	Model	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
					responsiveness, compliance, dan empathy. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.		
3.	Nina Indah Febriana, 2016.	Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	Kualitas pelayanan Kepuasan nasabah	kuantitatif	hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas		Tempat penelitian

					pelayanan. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah, dan respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah.		
4	Zulfikri Charis Darmawa, 2018.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Kualitas pelayanan kepuasan nasabah	kuantitatif	pembahasan dari analisis data diatas maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh sebab itu BTN Syariah KC Surabaya sudah semestinya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan ramah, baik dan sopan agar nasabah merasa nyaman, puas dan senang melakukan transaksi. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya penulis memberikan rekomendasi untuk memperbanyak jumlah sampel supaya mendapatkan hasil yang optimal.	Kualitas pelayanan kepuasan nasabah	Tempat penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Model	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan

2.6 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka berpikir dari permasalahan diatas dan berdasarkan dukungan dari teori-teori yang tersebut diatas maka dapat disajikan paradigma (model hubungan) dari variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, tujuan dan landasan teoritis maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian dapat diklasifikasikan dari berbagai cara dan sudut pandang. Dilihat dari pendekatan analisisnya, penelitian dibagi atas dua macam, yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Berdasarkan dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di Bank Mandiri Syariah, maka dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional, yaitu suatu pendekatan yang membahas tentang suatu hubungan antara dua komponen atau variabel untuk mencapai tujuan tertentu yang diungkapkan melalui angka-angka. Variabel yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu variabel independen kualitas pelayanan (X_1) variable kepuasan nasabah dependen (Y). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dimana pendekatan kuantitatif adalah metode dalam penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik (Arikunto, 2017: 88).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sasaran di dalam penelitian adalah 2.709, sedangkan sampel merupakan sebahagian dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2017:95). Dengan demikian maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari populasi. Mengenai besar kecilnya sampel dari jumlah populasi menurut Arikunto (2017:117) bahwa "Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15 % atau 25% - 35%". Sampel dalam penelitian ini 50 orang nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi sebagai penelitian.

1. Angket, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Adapun angket yang diberikan terbagi atas dua variabel, yaitu Kualitas pelayanan (X_1), dan Kepuasan Nasabah. Masing-masing variabel terdiri atas 5 pertanyaan. Sehingga jumlah seluruh pertanyaan yang diberikan adalah 20. Sedangkan penilaian setiap jawaban angket, yaitu sebagai berikut :

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Penulis mewawancarai kepala bagian di instansi tersebut untuk mengetahui kualitas pelayanan (X_1), dan kepuasan nasabah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh informasi mengenai hal-hal atau variabel yang ada dalam penelitian ini yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang jumlah pegawai, jenjang pangkat, golongan, jam masuk dan jam pulang kerja karyawan dan jenjang pendidikan yang dimiliki. Serta aturan-aturan lainnya yang ditetapkan di Bank Syariah Indonesia.

3.4 Definisi dan Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahan penafsiran dalam karya tulis ini, maka penulis memaparkan terlebih dahulu mengenai variabel-variabel yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu variabel *dependent* kinerja karyawan (Y) dan variabel *independent*, yaitu Pelatihan (X₁) Pengalaman (X₂) dan Jabatan (X₃). Peneliti menjabarkannya sebagai berikut:

No	Vaiabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Item
<i>Dependent Variable</i>					
1	Kepuasan Nasabah (Y)	kepuasan nasabah adalah suatu perasaan senang, kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Kotler dan Armstrong (2016:150)	1. <i>Expectations</i> 2. <i>Performance</i> 3. <i>Comparison</i> 4. <i>Confirmation</i> 5. <i>Disconfirmation</i>	Likert	1 sampai 5
<i>Indevenden Variabel</i>					
1	Kualitas Pelayanan (X)	kualitas pelayanan adalah “sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang dikerjakan dengan baik. Supranto (2015:18)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Responsivitas</i> 3. <i>Reabilitas</i> , 4.Jaminan, dan 5.Empati	Likert	1 sampai 5

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: kualitas pelayanan (X₁), Kepuasan Nasabah (Y). Persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018).

Persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018)

:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y	= Variabel dependen (kepuasan nasabah)
a	= Konstanta
b	= Koefisien garis regresi
X	= Variabel independen yaitu kualitas pelayanan
e	= error

3.6 Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Dalam hal ini digunakan beberapa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Hipotesis yang diajukan adalah:

Ho : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Ha: Skor abutir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel maka pertanyaan atau

indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2013).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik Cronbach *Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.50 (Nunnally dalam Ghozali, 2018).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2013). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a) Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedstisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di studentized. Dasar analisisnya adalah:

- a) Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b) Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7 Pengujian Hipotesis

3.7.1. Uji-t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2018).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah)

Ho : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2018) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2018). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti

kemampuan variabel-variabel bebas (integritas) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kinerja pegawai) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia BSI

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini.

Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk

Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan.

Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI – Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%). Presiden Joko Widodo meresmikan beroperasinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada Senin, 1 Februari 2021. BSI merupakan hasil merger (penggabungan) 3 bank syariah pelat merah, yakni Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah.

4.1.1 Misi Bank BSI

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

4.2 Karakteristik Responden

Tabel 4.1 dibawah ini adalah jumlah respon berdasarkan karakteristik dari responden

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

No	Umur	N	%
1	Pria	22	44
2	Wanita	28	46
	Total	50	100

Berdasarkan tabel di atas persentase jenis kelamin wanita yang paling banyak muncul yaitu sebesar 46%.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Usia

No	Umur	N	%
1	< 20 tahun	5	10
2	20 – 30 tahun	17	34
3	30 – 40 tahun	18	36
4	40 – 50 tahun	8	16
5	> 50 tahun	2	4
	Total	50	100

Berdasarkan tabel di atas persentase usia responden yang paling banyak muncul yaitu usia 30 – 40 tahun sebesar 36%.

Tabel 4.3 dibawah ini adalah jumlah respon berdasarkan pekerjaan dari responden

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Pekerjaan

No	Umur	N	%
-----------	-------------	----------	----------

1	PNS	15	30
2	BUMN	10	20
3	Karyawan Swasta	11	22
4	IRT	5	10
5	Pengusaha	5	10
6	Pelajar/Mahasiswa	2	4
7	Lain	2	4
	Total	50	100

Berdasarkan tabel di atas persentase pekerjaan responden yang paling banyak muncul yaitu PNS sebesar 30%.

Tabel 4.4 dibawah ini adalah jumlah respon berdasarkan jangka waktu menabung di BSI Simeulue..

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Jangka Waktu Menjadi Nasabah BSI

No	Umur	N	%
1	< 1 tahun	50	100
2	1 – 3 tahun	-	-
3	4 – 6 tahun	-	-
4	7 – 9 tahun	-	-
5	. 9 tahun	-	-
	Total	50	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahuin bahwa nasabah telah menabung di BSI kurang dari 1 taun, yaitu sebesar 100%.

Tabel 4.5 dibawah ini adalah mendeskripsikan status pernikahan nasabah.

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Status Pernikahan

No	Umur	N	%
1	Menikah	36	72
2	Belum Menikah	10	20

3	Duda/ Janda	4	8
	Total	50	100

Berdasarkan tabel di atas persentase status pernikahan responden yang paling banyak muncul yaitu menikah sebesar 72%.

Tabel 4.6 dibawah ini adalah mendeskripsikan status pernikahan nasabah.

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Informasi mengenai BSI

No	Umur	N	%
1	Karyawan BSI	22	44
2	Keluarga/ Teman	29	58
3	Media Elektronik/ Internet	1	2
4	Balio/ brosur/ pamphlet/ buku	-	-
5	Media cetak/ Surat kabar	-	-
6	Lain-lain	-	-
	Total	50	100

Berdasarkan tabel di atas persentase informasi mengenai menabung di Bank BSI, responden yang paling banyak muncul yaitu dari keluarga/ teman sebesar 58%.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

4.3.1 Hasil Analisis Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Simeulue

Pertanyaan yang diberikan kepada 50 orang nasabah yang menabung pada bank Syariah berkaitan dengan kepuasan terdiri atas 12 pertanyaan. Pertanyaan

tersebut terdiri atas lima alternatif jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Para nasabah menjawab pertanyaan berdasarkan pilihan masing-masing.

Hasil analisis berkaitan dengan kinerja melalui distribusi angket kepada para nasabah Bank Syariah menunjukkan bahwa pegawai memiliki pendapat yang bervariasi mengenai kepuasan terhadap pihak bank. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang berbeda-beda yang diberikan oleh para nasabah.

Peneliti menganalisis angket yang telah diberikan dengan menggunakan rumus persentase dan mentabulasikannya dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 Analisis Kepuasan nasabah pada BSI Simeulue

No	Pertanyaan	Jawaban					Mean
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
1	Nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan yang dijalankan Bank Syariah Indonesia Simeulue	-	-	9	35	6	3,70
2	Nasabah yang telah memanfaatkan jasa pelayanan Bank Syariah Indonesia Simeulue merekomendasikan pada orang lain untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Simeulue	-	-	10	33	7	3,62
3	Nasabah merasakan adanya hubungan baik melalui karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue	-	-	14	34	2	3,98
4	Terjalannya komunikasi karyawan bank yang baik	-	-	17	31	2	3,98

	dengan nasabah						
5	Merasakan mendapatkan hubungan kerja yang saling mendukung antara nasabah dengan karyawan bank	-	-	20	29	1	3,94
6	Nasabah merasakan adanya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue	-	-	10	31	9	3,94
7	Suasana hati menyenangkan bagi nasabah ataupun karyawan bank.	-	-	4	43	3	3,76
8	Suasana lebih Islami di ruang tunggu antrian ank Syariah Indonesia Simeulue	-	-	9	35	6	3,70
9	Dalam ruang tunggu saling menyapa antara nasabah dengan karyawan bank	-	-	10	33	7	3,62
10	Nasabah merasa pelayanan yang diberikan karyawan bank semakin meningkat	-	-	14	34	2	3,98
11	Nasabah merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue	-	-	4	43	3	3,98
12	Nasabah mendapatkan kemudahan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia Simeulue dalam melakukan transaksi perbankan	-	-	9	36	5	3,94
Jumlah		-	-	-	-	-	46,14
Rerata				-	-	-	3,85

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah pada Bank Syariah dalam melakukan pekerjaan secara teknis dan benar mendapatkan nilai rata-rata 3,85. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mencapai kategori yang baik.

4.3.2 Hasil Analisis Pelayanan yang Didapatkan Nasabah pada Bank Syariah

Pertanyaan yang diberikan kepada nasabah berkaitan dengan pelayanan terdiri atas 20 pertanyaan. Pertanyaan tersebut terdiri atas lima alternatif jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Para pegawai menjawab pertanyaan berdasarkan pilihan masing-masing.

Hasil analisis berkaitan dengan pelatihan melalui distribusi angket kepada para nasabah menunjukkan bahwa pegawai memiliki pendapat yang bervariasi mengenai pelayanan yang didapatkan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang berbeda-beda yang diberikan oleh pegawai dengan pegawai lainnya.

Peneliti menganalisis angket yang telah diberikan dengan menggunakan rumus persentase dan mentabulasikannya dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7 Analisis Pelayanan Kualitas Pelayanan BSI Simeulue

No	Pertanyaan	Jawaban					Mean
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	
1	Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll).	-	-	10	33	7	3,94
2	Penampilan karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	-	-	14	34	2	3,76
3	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	-	-	4	43	3	3,98

4	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap mudah dipahami.	-	-	9	35	6	3,94
5	Bank melayani nasabah nasabah sejak pertama kali datang hingga tuntas	-	-	19	15	6	3,94
6	Bank memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah	-	-	-	14	36	3,76
7	Bank melayani semua nasabah tepat waktu sesuai yang dijanjikan	-	-	10	33	7	3,76
8	Karyawan bank menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	-	-	5	36	9	4,08
9	Bank mengetahui dan bersedia membantu kebutuhan nasabah	-	-	19	15	16	3,94
10	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampain jasa	-	-	-	14	36	3,72
11	Layanan transaksi yang cepat, tepat dan efisien bagi nasabah	-	-		20	30	3,60
12	Kesiapan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari nasabah	-	-	8	31	11	4,06
13	Karyawan bank bersikap simpatik menjawab semua permasalahan nasabah	-	-	9	38	3	3,88
14	Karyawan bank penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah	-	-	10	35	5	3,90
15	Karyawan bank dapat membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi	-	-	19	15	16	3,94
16	Karyawan bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.	-	-	19	15	16	3,72
17	Dalam memberi pelayanan pihak bank bebas dari kekeliruan	-	-	-	14	36	3,60
18	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah dalam menanamkan kepercayaan dan rasa aman	-	-	-	20	30	4,06
19	Bank Syariah Indonesia Simeulue menjamin kenyamanan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi	-	-	8	31	11	3,88
20	Karyawan bank memperlakukan nasabah secara benar dan tepat dengan penuh perhatian	-	-	9	38	3	3,90
Jumlah				-	-	-	77,36

Rerata			-	-	-	3,87

Hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang didapatkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang didapatkan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue sudah baik. Karyawan bank penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah dan Bank Syariah Indonesia Simeulue menjamin kenyamanan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi.

4.4 Hasil Pengujian Data

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *Pearson Product-Moment Coefficeint of Correlation* dengan bantuan SPSS version 21. Berdasarkan output yang diperoleh menunjukkan seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 5%. Peneliti mentabulasikannya dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

No. Pertanyaan		Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Ket
				5% (N=50)	
1	A1	Y	0.353	0,279	Valid
2	A2		0.563	0,279	Valid
3	A3		0.392	0,279	Valid
4	A4		0.556	0,279	Valid
5	A5		0.931	0,279	Valid

6	A6	X	0.729	0,279	Valid
7	A7		0.627	0,279	Valid
8	A8		0.525	0,279	Valid
9	A9		0.826	0,279	Valid
10	A10		0.928	0,279	Valid
11	A11		0.527	0,279	Valid
12	A12		0.428	0,279	Valid
13	B1		0.528	0,279	Valid
14	B2		0.626	0,279	Valid
15	B3		0.525	0,279	Valid
16	B4		0.627	0,279	Valid
17	B5		0.428	0,279	Valid
18	B6		0.428	0,279	Valid
19	B7		0.427	0,279	Valid
20	B8		0.626	0,279	Valid
21	B9		0.428	0,279	Valid
22	B10		0.530	0,279	Valid
23	B11		0.731	0,279	Valid
24	B12		0.729	0,279	Valid
25	B13		0.527	0,279	Valid
26	B14		0.525	0,279	Valid
27	B15		0.530	0,279	Valid
28	B16		0.633	0,279	Valid
29	B17		0.727	0,279	Valid
30	B18		0.528	0,279	Valid
31	B19		0.828	0,279	Valid
32	B20		0.654	0,279	Valid

Sumber: Data Primer (diolah, 2021)

Berrdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua varibael yang digunakan dalam penelitian ini valid. Hal ini dikarenakan nilai koefisien korelasi diatas nilai kritis korelasi *product moment*, yaitu 0,279. Sehiingga, semua pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Penelitian akan dilakukan setelah peneliti melakukan uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas isi yaitu dimana kevalidan sebuah item pernyataan variabel dilakukan oleh panel ahli dan dalam penelitian ini adalah kedua pembimbing skripsi peneliti. Setelah

kedua pembimbing skripsi peneliti menyatakan bahwa butir-butir pernyataan variabel valid selanjutnya peneliti langsung melakukan penelitian.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Formula Alpha Cronbach's*. Hasil uji reliabilitas skala kepuasan 12 item dan hasil uji reliabilitas skala pelayanan dari 20 item yang baik diuji realibilitasnya menunjukkan hasil yang reliabel. Koefisien reliabilitaskepuasan adalah sebesar 0,925, ini menunjukkan skalakepuasan telah memenuhi persyaratan keandalan alat ukur, maka item-item tersebut yang digunakan sebagai instrumen di dalam penelitian. Item yang baik pada skala pelayanan dari 20 item yang baik diuji realibilitasnya menunjukkan hasil yang reliabel. Oleh karena itu, item yang dibunakan termasuk kategori baik dan mampu membentuk alat ukur yang reliabel, maka item itulah yang digunakan dalam pengumpulan data.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Skala Setelah Uji Coba

No	Skala	Jumlah Item	<i>Formula Alpha Cronbach's</i>
1	Kepuasan Nasabah	12	0,925
2	Kualitas Pelayanan	20	0,923

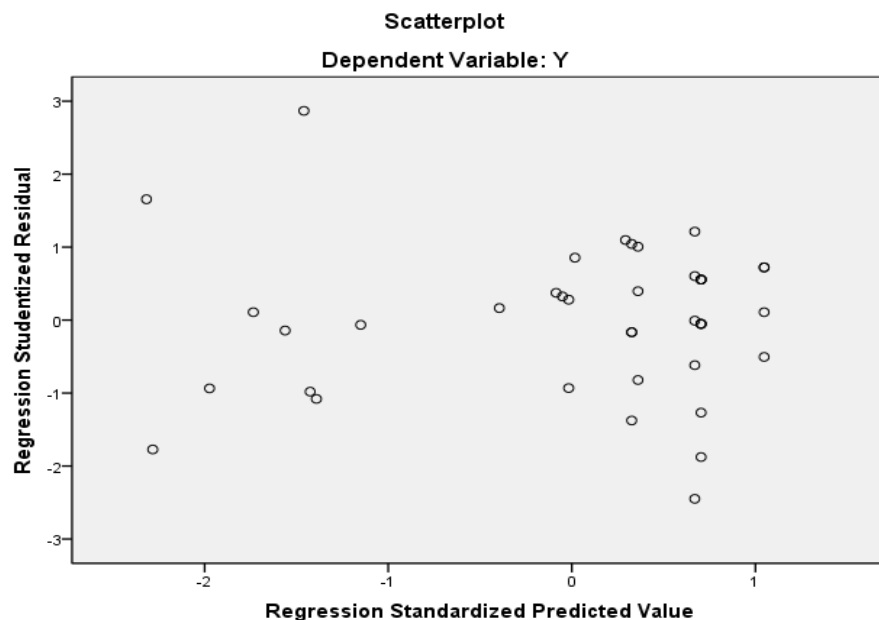
Sumber: Hasil Penelitian (2021)

4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi uji normalitas sebaran, uji linieritas hubungan dan uji korelasi.

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Berikut ini hasil analisis uji heteroskedastisitas.



Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas Sebaran

Uji normalitas sebaran dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam variabel yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Hal ini berarti uji normalitas yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan apakah syarat sampel yang *representatif* terpenuhi atau tidak, sehingga dapat digeneralisasikan pada populasi (Hadi, 2000; 45). Uji normalitas sebaran ini menggunakan teknik *Kolmogrov Smirnov Test* yang dikatakan normal jika ($P > 0,05$). Berdasarkan hasil uji normalitas variabel motivasi kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi dengan kinerja pegawai keduanya dikatakan normal. Dimana kinerja diperoleh nilai $K-Sz = 0,918$ dengan $P = 0,368$ dan variabel kinerja pegawai diperoleh nilai $K-Sz = 0,874$ $P = 0,430$. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat berdasarkan hasil penghitungan menggunakan SPSS 16.0 *for windows* pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10

		X	Y	Unstandardized Predicted Value
N		48	48	48
Normal	Mean	4,3048	4,0815	4,2013
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	0,27479	0,25079	0,14668511
Most Extreme	Absolute	,272	,188	,240
Differences	Positive	,195	,109	,147
	Negative	-,272	-,188	-,240
Kolmogorov-Smirnov Z		1,720	1,606	1,517
Asymp. Sig. (2-tailed)		,005	,011	,020

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian disajikan untuk mengetahui karakteristik data pokok yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Lebih jelasnya deskripsi data penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.11
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	50	3	5	4,3048	0,27479
Pelayanan	50	3	5	4,1042	0,13040

Sumber: Hasil Penelitian (2021)

4.4.2 Uji Regresi

Setelah melakukan uji asumsi normalitas sebaran dan uji linieritas hubungan maka selanjutnya akan dilakukan uji regresi. Peneliti melakukan analisis regresi berkaitan dengan kinerja, motivasi kerja, lingkungan kerja dan budaya organisasi dengan mentabulasikan skor yang diperoleh guru. Dalam daftar pernyataan kuesioner, peneliti menggunakan skala (5-1) untuk pertanyaan positif dengan alternatif jawaban bobot nilai sebagaimana yang disampaikan Arikunto (2010:229) berikut:

- SS : Sangat Setuju dengan nilai bobot 5
- S : Setuju dengan nilai bobot 4
- KS : Kurang setuju nilai bobot 3
- TS : Tidak Setuju dengan nilai bobot 2
- STS : Sangat Tidak Setuju dengan bobot nilai 1

Uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Simeulue.

Tabel 4.12

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	27,253	8,627		3,159	,003
	Kualitas Pelayanan	,244	,111	,302	2,192	,033

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = 27,253 + 0,244X$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut: Koefisien regresi variabel kepuasan (X) sebesar 0,244 didapati positif signifikan. Artinya setiap terjadi peningkatan dalam variabel pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 24,4 persen. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang diberikan oleh variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Simeulue.

2. Koefisien Korelasi dan Determinasi (*Adjusted R Square*)

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linear dapat dijelaskan melalui hubungan antar 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. Data output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan yang sempurna dalam variabel bebas dengan variabel terikat antara lain:

Tabel 4.8
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,302 ^a	,091	,072	3,057

a. Predictors (Constant): kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh nilai koefisien korelasi dalam penelitian ini sebesar 0,302 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan yang rendah antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 30,2%. Artinya faktor pelayanan mempunyai hubungan yang rendah terhadap kepuasan nasabah.

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,091 artinya bahwa sebesar 9,10% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (kepuasan) berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sedangkan selebihnya sebesar dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel pelayanan seperti kompetensi, kepercayaan dan faktor lainnya.

4.4.3 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis mengenai variabel independent pelayanan terhadap variabel dependent yaitu kepuasan maka dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27,253	8,627		3,159	,003
Kualitas Pelayanan	,244	,111	,302	2,192	,033

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil pengujian diperoleh bahwa t_{hitung} sebesar 5,463 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 1,667. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat probabilitas 0.000. Dengan demikian hasil perhitungan menyimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima sedangkan hipotesis null

(H_0) ditolak. Ini berarti bahwa variable pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue. Hasil pengujian diperoleh bahwa t_{hitung} sebesar 5,463 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 1,667. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat probabilitas 0.000. Dengan demikian hasil perhitungan menyimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima sedangkan hipotesis null (H_o) ditolak. Ini berarti bahwa variable pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Simeulue.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun saran-saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah merupakan faktor yang penting dalam kegiatan perbankan. Pihak bank diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan kbususnya yang berkaitan dengan produk, sehingga nasabah merasakan

pelayanan yang baik dan merekomendasikan Bank Syariah Indonesia kepada pihak lainnya.

2. Peneliti lainnya diharapkan untuk melakukan penelitian lainnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang tidak dibahas pada penelitian ini, seperti fasilitas, tempat dan variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief (2016). *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Antonio (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabeta,
- Bates dan Hoffman (2013). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, (2011). *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta.
- Edy Wibowo (2017), *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Ghozali, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, (2016). *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Jundiani (2015). *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press.
- James dan Gregory (2016). *Service Quality*. Jakarta: Bumi Aksara
- John dan Hoffman, (2016). *Douglas, Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases*, Mason, OH, South Western
- Kotler (2016) *Marketing Management, ed.14. prentice Hall, United State Of America*
- Kotler dan Armstrong (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta : Erlangga
- Lukman (2016). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press
- Lupiyoadi, dkk (2015). *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis (2016) *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jurnal BENEFIT, Vol. 9, No. 2. pp. 111-113.

- Moenir (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Mahmoedin (2018) *Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Nina Indah Febriana, (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Journal Ekonomi Syariah*, Vol 3, N. 1
- Philip and Armstrong, (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta : Erlangga
- Putri Dwi Cahyani, (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Journal Bisnis dan Manajemen*. [Vol 6, No 2](#)
- Ratminto (2018). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Ratih (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, Bandung, Alfabeta
- Sukoco dan Nilowardono (2017) Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan. Atas Service Quality di PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. Jurnal.
- Suharso, (2016) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: CV. Widya Karya
- Soniya Fransiska, (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)*.
- Sinambela (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Supranto (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, PT.Rineka Cipta
- Tjiptono, (2016). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 butir. 23.*
- Usmara (2015) *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Zulfikri Charis Darmawan, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol 3, N. 2.

Universitas Muhammadiyah Aceh
Fakultas Ekonomi
Penelitian : Skripsi S-1

KUESIONER PENELITIAN

Bpk/ Ibu/ Sdr/i yang terhormat,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk penulisan skripsi yang bersifat ilmiah sebagai salah satu persyaratan tugas akhir pada Program Strata Satu Universitas Muhammadiyah Aceh dengan judul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA SIMEULUE

- 1) Petunjuk pengisian
 - a. Pada lembaran ini terdapat beberapa pernyataan yang harus saudara tanggapi. Kepada saudara diharapkan untuk menjawab seluruh pernyataan dengan jujur dan sebenarnya.
 - b. Dalam menjawab poin pernyataan tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah tidak ada jawaban yang dikosongkan.
 - c. Pada bagian pernyataan berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih dengan keadaan yang sebenarnya.
 - d. Adapun pada bagian pernyataan ada lima alternatif jawaban yaitu:

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

Kuesioner ini tidak perlu mencantumkan nama.

No. Responden:

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin Anda:

☐

1. Pria

☐

2. Wanita

2. Usia Anda saat ini:

☐

1. < 20 tahun

☐

4. 40 – 50 Tahun

☐

2. 20 - 30 tahun

☐

5. > 50 Tahun

☐

3. 30 - 40 tahun

3. Pekerjaan Anda:

☐

1. PNS

☐

5. Pengusaha

☐

2. BUMN

☐

6. Pelajar/Mahasiswa

☐

3. Karyawan Swasta

☐

7. Lain-

lain.....(sebutkan)

☐

4. Ibu Rumah Tangga

4. Lama Anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Simeulue :

☐

1. < 1 tahun

☐

4. 7 – 9 Tahun

☐

2. 1 – 3 tahun

☐

5. > 9 Tahun

☐

3. 4 – 6 tahun

5. Status Pernikahan :

☐

1. Menikah

☐

3. Duda/Janda

☐

2. Belum Menikah

6. Dari mana Anda memperoleh informasi mengenai tabungan Bank Syariah Indonesia Simeulue?

☐

1. Karyawan Bank Aceh Syariah

☐

2. Keluarga/Teman

☐

3. Media Elektronik/Internet

☐

4. Baliho/Brosur/Pamflet/Buku

☐

5. Media Cetak/Surat Kabar

☐

6. Lain-lain.....(sebutkan)

I. INDEPENDENT VARIABEL

A. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll).					
2	Penampilan karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
3	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)					
4	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap mudah dipahami.					
5	Bank melayani nasabah sejak pertama kali datang hingga tuntas					
6	Bank memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah					
7	Bank melayani semua nasabah tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
8	Karyawan bank menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah					
9	Bank mengetahui dan bersedia membantu kebutuhan nasabah					
10	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampain jasa					
11	Layanan transaksi yang cepat, tepat dan efisien bagi nasabah					
12	Kesiapan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari nasabah					
13	Karyawan bank bersikap simpatik menjawab semua permasalahan nasabah					
14	Karyawan bank penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah					
15	Karyawan bank dapat membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi					
16	Karyawan bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.					
17	Dalam memberi pelayanan pihak bank bebas dari kekeliruan					
18	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah dalam menanamkan kepercayaan dan					

	rasa aman					
19	Bank Syariah Indonesia Simeulue menjamin kenyamanan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi					
20	Karyawan bank memperlakukan nasabah secara benar dan tepat dengan penuh perhatian					

II. DEPENDENT VARIABEL

B. Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan yang dijalankan Bank Syariah Indonesia Simeulue					
2	Nasabah yang telah memanfaatkan jasa pelayanan Bank Syariah Indonesia Simeulue merekomendasikan pada orang lain untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Simeulue					
3	Nasabah merasakan adanya hubungan baik melalui karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue					
4	Terjalannya komunikasi karyawan bank yang baik dengan nasabah					
5	Merasakan mendapatkan hubungan kerja yang saling mendukung antara nasabah dengan karyawan bank					
6	Nasabah merasakan adanya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue					
7	Suasana hati menyenangkan bagi nasabah ataupun karyawan bank.					
8	Suasana lebih Islami di ruang tunggu antrian ank Syariah Indonesia Simeulue					
9	Dalam ruang tunggu saling menyapa antara nasabah dengan karyawan bank					
10	Nasabah merasa pelayanan yang diberikan karyawan bank semakin meningkat					
11	Nasabah merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue					
12	Nasabah mendapatkan kemudahan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia Simeulue dalam melakukan transaksi perbankan					

**** Terima kasih ****

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan yang dijalankan Bank Syariah Indonesia Simeulue	50	3	5	3,70	,544
Nasabah yang telah memanfaatkan jasa pelayanan Bank Syariah Indonesia Simeulue merekomendasikan pada orang lain untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Simeulue	50	3	5	3,62	,530
Nasabah merasakan adanya hubungan baik melalui karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue	50	3	5	3,98	,622
Terjalannya komunikasi karyawan bank yang baik dengan nasabah	50	3	5	3,98	,377
Merasakan mendapatkan hubungan kerja yang saling mendukung antara nasabah dengan karyawan bank	50	3	5	3,94	,550
Nasabah merasakan adanya tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue	50	3	5	3,94	,586
Suasana hati menyenangkan bagi nasabah ataupun karyawan bank.	50	3	5	3,76	,517
Suasana lebih Islami di ruang tunggu antrian ank Syariah Indonesia Simeulue	50	3	5	3,70	,544

Dalam ruang tunggu saling menyapa antara nasabah dengan karyawan bank	50	3	5	3,62	,530
Nasabah merasa pelayanan yang diberikan karyawan bank semakin meningkat	50	3	5	3,98	,622
Nasabah merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia	50	3	5	3,98	,377
Simeulue Nasabah mendapatkan kemudahan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia	50	3	5	3,94	,550
Simeulue dalam melakukan transaksi perbankan Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll).	50	3	5	3,94	,586
Penampilan karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	50	3	5	3,76	,517
Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	50	3	5	3,98	,377
Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap mudah dipahami.	50	3	5	3,94	,550
Bank melayani nasabah nasabah sejak pertama kali datang hingga tuntas	50	3	5	3,94	,586
Bank memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah	50	3	5	3,76	,517
Bank melayani semua nasabah tepat waktu sesuai yang dijanjikan	50	3	5	3,76	,517

Karyawan bank menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	50	3	5	4,08	,528
Bank mengetahui dan bersedia membantu kebutuhan nasabah	50	3	5	3,94	,843
Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampain jasa	50	3	4	3,72	,454
Layanan transaksi yang cepat, tepat dan efisien bagi nasabah	50	3	4	3,60	,495
Kesiapan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari nasabah	50	3	5	4,06	,620
Karyawan bank bersikap simpatik menjawab semua permasalahan nasabah	50	3	5	3,88	,480
Karyawan bank penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah	50	3	5	3,90	,544
Karyawan bank dapat membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi	50	3	5	3,94	,843
Karyawan bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.	50	3	4	3,72	,454
Dalam memberi pelayanan pihak bank bebas dari kekeliruan	50	3	4	3,60	,495
Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah dalam menanamkan kepercayaan dan rasa aman	50	3	5	4,06	,620

Bank Syariah Indonesia					
Simeulue menjamin	50	3	5	3,88	,480
kenyamanan dan keamanan					
nasabah dalam bertransaksi					
Karyawan bank					
memperlakukan nasabah	50	3	5	3,90	,544
secara benar dan tepat					
dengan penuh perhatian					
Valid N (listwise)	50				

Frequency Table

Nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan yang dijalankan Bank

Syariah Indonesia Simeulue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	34,0	34,0	34,0
	4	31	62,0	62,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nasabah yang telah memanfaatkan jasa pelayanan Bank Syariah Indonesia

Simeulue merekomendasikan pada orang lain untuk menjadi nasabah

Bank Syariah Indonesia Simeulue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	40,0	40,0	40,0
	4	29	58,0	58,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nasabah merasakan adanya hubungan baik melalui karyawan Bank

Syariah Indonesia Simeulue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	31	62,0	62,0	82,0
	5	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Terjalannya komunikasi karyawan bank yang baik dengan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	43	86,0	86,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Merasakan mendapatkan hubungan kerja yang saling mendukung antara
nasabah dengan karyawan bank**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18,0	18,0	18,0
	4	35	70,0	70,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Nasabah merasakan adanya tanggung jawab atas pekerjaan yang
dilakukan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	33	66,0	66,0	86,0
	5	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Suasana hati menyenangkan bagi nasabah ataupun karyawan bank.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28,0	28,0	28,0
	4	34	68,0	68,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Suasana lebih Islami di ruang tunggu antrian ank Syariah Indonesia
Simeulue**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	34,0	34,0	34,0
	4	31	62,0	62,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dalam ruang tunggu saling menyapa antara nasabah dengan karyawan bank

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	40,0	40,0	40,0
	4	29	58,0	58,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nasabah merasa pelayanan yang diberikan karyawan bank semakin meningkat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	31	62,0	62,0	82,0
	5	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nasabah merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia Simeulue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	43	86,0	86,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nasabah mendapatkan kemudahan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia Simeulue dalam melakukan transaksi perbankan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18,0	18,0	18,0
	4	35	70,0	70,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	33	66,0	66,0	86,0
	5	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Penampilan karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28,0	28,0	28,0
	4	34	68,0	68,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	8,0	8,0	8,0
	4	43	86,0	86,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap mudah dipahami.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18,0	18,0	18,0
	4	35	70,0	70,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Bank melayani nasabah nasabah sejak pertama kali datang hingga tuntas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	33	66,0	66,0	86,0
	5	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Bank memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28,0	28,0	28,0
	4	34	68,0	68,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Bank melayani semua nasabah tepat waktu sesuai yang dijanjikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28,0	28,0	28,0
	4	34	68,0	68,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Karyawan bank menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	10,0	10,0	10,0
	4	36	72,0	72,0	82,0
	5	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Bank mengetahui dan bersedia membantu kebutuhan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	38,0	38,0	38,0
	4	15	30,0	30,0	68,0
	5	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampain jasa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28,0	28,0	28,0
	4	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Layanan transaksi yang cepat, tepat dan efisien bagi nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	40,0	40,0	40,0
	4	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kesiapan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	16,0	16,0	16,0
	4	31	62,0	62,0	78,0
	5	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Karyawan bank bersikap simpatik menjawab semua permasalahan
nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18,0	18,0	18,0
	4	38	76,0	76,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Karyawan bank penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi
sehingga menumbuhkan rasa percaya para nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	35	70,0	70,0	90,0
	5	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Karyawan bank dapat membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan
transaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	38,0	38,0	38,0
	4	15	30,0	30,0	68,0
	5	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Karyawan bank bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	28,0	28,0	28,0
	4	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Dalam memberi pelayanan pihak bank bebas dari kekeliruan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	40,0	40,0	40,0
	4	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah dalam
menanamkan kepercayaan dan rasa aman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	16,0	16,0	16,0
	4	31	62,0	62,0	78,0
	5	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Bank Syariah Indonesia Simeulue menjamin kenyamanan dan keamanan
nasabah dalam bertransaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18,0	18,0	18,0
	4	38	76,0	76,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Karyawan bank memperlakukan nasabah secara benar dan tepat dengan
penuh perhatian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	20,0	20,0	20,0
	4	35	70,0	70,0	90,0
	5	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,685	32

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,302 ^a	0,91	,072	3,057

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27,253	8,627		3,159	,000
	Pelayanan	,244	,111	,302	2,192	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan