



**PENGARUH PENERAPAN *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP CIPUTAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

Nama : INTAN EKA PUTRI

NPM : 2018570016

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

1443 H/2022 M

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Eka Putri
NPM : 2018570016
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Intan Eka Putri

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat**” yang disusun oleh **Intan Eka Putri**, Nomor Pokok Mahasiswa : **2018570016**, Program Studi Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 23 Maret 2022

Pembimbing,



Dr. Asep Supyadillah, M.Ag.






LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat** disusun oleh : **Intan Eka Putri**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2018570016**. Telah diujikan pada hari/tanggal: **Rabu/27 Juli 2022** telah diterima dan disahkan dalam sidang Skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM
Dekan,



Dr. Sopa, M.Ag.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M.Ag.</u> Ketua		8-8-2022
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Sekretaris		9-8-2022
<u>Dr. Asep Supyadillah, M.Ag.</u> Dosen Pembimbing		2 Agustus 2022
<u>Drs. Fakhurrazi, MA</u> Anggota Penguji I		3-8-22
<u>Moh. Khoirul Anam, SE, M.Ak</u> Anggota Penguji II		3-8-22

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Perbankan Syariah

Skripsi 2022

Intan Eka Putri

2018570016

Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat

98 halaman+16 lampiran

ABSTRAK

Sebagian masyarakat muslim memendam keraguan untuk beralih ke bank syariah. Hal ini disebabkan sebagian masyarakat muslim menganggap bank syariah sama saja seperti bank konvensional. Selain itu, kepatuhan syariah (*sharia compliance*) pengelola perbankan syariah belum optimal menjalankan prinsip syariah sehingga kepuasan nasabah berkurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Populasi target penelitian adalah nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat. Sampel penelitian berjumlah 97 dari seluruh nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan *t-test*, yaitu membandingkan rerata dua kelompok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.511 > 1.985$), artinya H_0 ditolak dengan R^2 sebesar 0.622. Jadi pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah sebesar 62,2%. Dengan demikian terdapat pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

Kata Kunci : *Sharia Compliance*, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S.1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2022.

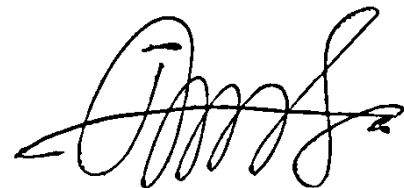
Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ma'mun Murod, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M.Ag, Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, SE., MM, Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Dr. Asep Supyadillah, M.Ag. Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.

6. Kepada kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materiil, sehingga memperlancar keberhasilan studi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Aamiin.

Jakarta, 27 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'Ams' followed by a long horizontal stroke extending to the left.

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	1
A. Landasan Teoritis	1
1. Kepuasan Nasabah	1
a. Definisi Kepuasan Nasabah.....	1
b. Mengukur Kepuasan Nasabah	3
c. Mengevaluasi Kepuasan Nasabah	4
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	6

2. <i>Sharia Compliance</i>	8
a. Definisi <i>Sharia Compliance</i>	8
b. Prinsip-prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Syariah	11
B. Hasil Penelitian yang Relevan	13
C. Kerangka Berpikir	19
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Tujuan Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Metode Penelitian	22
D. Variabel Penelitian	23
E. Populasi dan Sampel Penelitian	24
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrumen Penelitian	26
H. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Data	34
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
a. Latar Belakang Bank BJB Syariah KCP Ciputat	34
b. Visi dan Misi Bank BJB Syariah KCP Ciputat	35
c. Produk dan Jasa Bank BJB Syariah KCP Ciputat	35
d. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Ciputat	40
2. Hasil Penelitian	40
a. Profil Responden	41
b. Deskripsi Responden <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	42
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
B. Uji Persyaratan Analisis	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Linearitas Data	59

C. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
D. Pengujian Hipotesis.....	61
1. Uji Parsial (Uji t)	61
2. Uji Koefisien Determinasi.....	62
E. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran-saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75
RIWAYAT HIDUP.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 3.2 Keterkaitan antara <i>Sharia Compliance</i> dengan Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat	27
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 1	43
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 2	43
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 3	44
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 4	45
Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 5	46
Tabel 4.10 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 6	46
Tabel 4.11 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 7	47
Tabel 4.12 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 8	48
Tabel 4.13 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 9	49
Tabel 4.14 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 10	50
Tabel 4.15 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 11	50
Tabel 4.16 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 12	51
Tabel 4.17 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 13	52
Tabel 4.18 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 14	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.21 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas	60
Tabel 4.23 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel 4.24 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian (Hasil Akhir Setelah Uji Coba).....	76
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas <i>Sharia Compliance</i>	84
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	85
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Sharia Compliance</i>	86
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	87
Lampiran 6 Data Hasil Penelitian (Data Variabel Terikat dan Variabel Bebas)...	88
Lampiran 7 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov	91
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot	92
Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas	93
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Sederhana	94
Lampiran 11 Data Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji t	95
Lampiran 12 Data Hasil Pengujian Hipotesis dengan Koefisien Determinasi.....	96
Lampiran 13 Tabel R	97
Lampiran 14 Tabel T	98
Lampiran 15 Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	99
Lampiran 16 Dokumentasi	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang menghubungkan pihak yang kelebihan modal dengan pihak yang kekurangan modal yang bermaksud demi menunjang perekonomian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah, Bank Syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah.¹

Sistem perbankan syariah menurut esensi berlainan dengan perbankan konvensional. Perbankan syariah harus mematuhi prinsip syariah dalam semua kegiatannya. Perbedaan ini berpengaruh pada aspek produk, operasional, manajemen, keuangan dan layanan. Perihal ini menandai keluarnya produk dan regulasi operasional yang harus ditegakkan oleh bank syariah.²

Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an, terbukti melalui berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yakni Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Perkembangannya semakin pesat sesudah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selaku UU yang secara spesifik mengurus tentang perbankan syariah, UU tersebut mengatur tentang ketaatan terhadap prinsip-prinsip syariah. Namun itu tidak cukup untuk menjadikan bank syariah sebagai bank terbesar di Indonesia

¹Dr. Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta, 2017), hal. 1.

²Egie Ibrahim Yassin, *Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan Sharia Compliance*, (Bandung, 2015), hal. 26.

lantaran kurangnya ketertarikan masyarakat meskipun sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam.³

Sebagai lembaga finansial yang berpedoman atas nilai-nilai agama, perbankan syariah erat kaitannya oleh paham agama. Penggunaan nama syariah dalam perbankan syariah merupakan suatu keyakinan dan tuntutan hidup yang diyakini kebenarannya.

Kepatuhan syariah adalah pemenuhan nilai-nilai syariah oleh lembaga keuangan syariah yang menjadikan Fatwa DSN MUI dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah. Kepatuhan syariah di bank syariah tidak hanya mencakup produk melainkan juga sistem manajemen, operasi, keuangan, layanan, adat perusahaan, termasuk busana, aksesoris serta citra perusahaan, juga mewujudkan aspek kepatuhan bank syariah terhadap hukum syariah, dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah.⁴

Kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan syarat mutlak yang harus dilaksanakan oleh bank syariah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah adalah penerapan seluruh prinsip syariah dalam semua aktivitas sebagai manifestasi dari karakteristik perbankan syariah. Jika prinsip-prinsip syariah tidak diterapkan maka masyarakat akan kehilangan keunggulan yang mereka cari sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan selanjutnya akan berdampak negative bagi citra bank syariah.

³Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hal 188.

⁴Farizqi Tri Aditya, *Sharia Compliance Terhadap Kepercayaan Nasabah*, (Jakarta: 2016), hal 5.

Kepatuhan syariah merupakan salah satu unsur untuk menilai kesehatan bank syariah. Terpeliharanya kesehatan bank syariah tentu sebanding oleh terjaganya keyakinan masyarakat, masyarakat akan merasa tidak puas apabila bank gagal dalam memelihara kesehatannya lantaran tidak mengimplementasikan kepatuhan syariah, sehingga keyakinan masyarakat terhadap bank syariah akan musnah.

Kepuasan nasabah ialah aset bank, sebab menjaga jumlah nasabah lebih rumit daripada mencari nasabah baru. Hal tersebut disebabkan nasabah lama yang puas memengaruhi calon nasabah, sehingga menambah jumlah nasabah dan sebaliknya. Selain itu nasabah yang puas mampu tetap menetap sehingga dapat membangun loyalitas pada bank pilihan nasabah.⁵

Dengan tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, bank syariah memperoleh banyak manfaat, yaitu selain mampu menaikkan loyalitas nasabah juga mampu mencegah timbulnya pertukaran nasabah, mengurangi sensitivitas nasabah terhadap harga, meningkatkan laba, meminimalisir anggaran kegagalan pemasaran, meminimalisir anggaran operasi yang disebabkan karena bertambahnya kuantitas nasabah, menambah efektivitas promosi, serta menambah reputasi bisnis.⁶

⁵Barthos. Basir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2012) h. 3

⁶Sitti Khalizdha Hasri, “*Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare*”, (Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2019), hal 12

Menurut penelitian Bank Indonesia yang menyebutkan bahwa keraguan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah disebabkan oleh kurangnya penerapan kepatuhan syariah oleh bank syariah.⁷

Berdasarkan paparan tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam perihal *sharia compliance* dan kepuasan nasabah, sehingga dituangkan dalam penelitian yang berjudul **”Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dapat dikemukakan identifikasi masalah penelitian ini, yaitu:⁸

1. Sebagian masyarakat berpandangan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional pada umumnya.
2. Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) pengelola perbankan syariah belum optimal menjalankan prinsip syariah.
3. Kepuasan dan loyalitas nasabah berkurang disebabkan kurang optimalnya pelayanan dari bank syariah khususnya kepatuhan syariah.

⁷Laila Martasari, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Sharia Compliance pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai*”, (Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, 2015), hal 53.

⁸<https://www.iaei-pusat.org/en/news/siaran-pers/syariah-compliance-perbankan-syariah-harus-ditingkatkan-1>

C. Pembatasan Masalah

Membatasi variabel masalah yang dituangkan dalam identifikasi masalah bertujuan supaya penelitian dapat dilakukan lebih focus, sempurna, dan mendalam. Maka penulis membatasi variabel masalah hanya berkaitan dengan “*Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Ciputat”.

Kepuasan nasabah dipilih karena peningkatan kepuasan nasabah adalah kekayaan sebuah perbankan, sebab mempertahankan nasabah jauh lebih rumit dari mencari nasabah baru. Untuk meningkatkan kuantitas nasabah, bank syariah membutuhkan seorang nasabah yang puas untuk memengaruhi calon nasabah. Selain itu nasabah yang puas mampu tetap bertahan sehingga dapat membangun loyalitas oleh bank syariah yang dipihak oleh nasabah.⁹

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penjelasan yang telah di uraikan di pembatasan masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat?

⁹Barthos. Basir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2012) h. 3

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi sebagai acuan serta untuk menambah wawasan pemikiran dalam perihal pengembangan ilmu mengenai lembaga keuangan syariah khususnya dalam dunia bank syariah.

2. Manfaat secara Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan yang berarti bagi Bank BJB Syariah KCP Ciputat untuk mempertahankan nasabah, menumbuhkan loyalitas nasabah serta meningkatkan kuantitas nasabah sehingga dapat memperkuat dan mengembangkan lembaga keuangan syariah.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai literatur untuk penelitian lebih lanjut serta sebagai sarana untuk menambah pengetahuan terkait penerapan *sharia compliance* di Indonesia, khususnya dampaknya terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini, disajikan dalam lima bab yang berisi penjelasan dari masing-masing bab. Sebagai perincian dari bab-bab tersebut maka sistematika pembahasan skripsi yakni seperti berikut:

BAB I: Pendahuluan, bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teoritis, bab ini akan dibahas tentang landasan teori yang membahas *sharia compliance* dan kepuasan nasabah yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian ini. Serta terdapat hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran untuk penelitian, dan perumusan hipotesis yang merumuskan asumsi hipotesis.

BAB III: Metodologi Penelitian, bab ini menjelaskan tentang tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data untuk mengungkapkan bagaimana gambaran model analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini menjelaskan tentang deskripsi data, uji persyaratan analisis, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: Kesimpulan dan Saran, bab ini menjelaskan tentang kesimpulan serta saran dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis

1. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Misi utama dari strategi pemasaran suatu bank ialah meningkatkan kuantitas dan kualitas nasabah. Menurut kuantitas berarti jumlah nasabah meningkat secara signifikan dari waktu ke waktu, dan menurut kualitas berarti nasabah yang diperoleh yaitu nasabah produktif yang dapat menyerahkan keuntungan bagi bank. Demi memperoleh hal ini, bisa dilakukan dengan beberapa upaya, salah satunya dengan kepuasan nasabah.¹

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana, kepuasan mampu dijelaskan seperti usaha untuk mencapai sesuatu atau membuat sesuatu menjadi cukup.² Kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang sesudah membandingkan persepsi maupun kesannya terhadap kinerja pelayanan dengan harapannya.³

¹Griifin Jill. 2003. “*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Memertahankan Kesetiaan Pelanggan*”. Jakarta: Erlangga.

²Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), hlm 349

³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2004), hlm 42

Kepuasan menurut Engel: “Kepuasan adalah penilaian pasca pembelian dimana alternatif-alternatif yang dipilih paling tidak menyerahkan hasil (*outcome*) yang serupa maupun melebihi keinginan nasabah, sedangkan ketidakpuasan terjadi jika hasil yang diterima tidak menyanggupi keinginan.”⁴

Kepuasan menurut Philip Kotler: “Kepuasan adalah tingkat perasaan ketika seseorang mengungkapkan hasil perbedaan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan hasil yang diinginkan.”⁵ Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, nasabah akan tak puas. Jika kinerja memenuhi keinginan, nasabah akan puas, dan apabila kinerja melebihi keinginan, nasabah sangat puas.⁶

Harapan nasabah dianggap memegang kontribusi penting dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan nasabah. Secara umum, *factor* kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari orang lain, dan iklan menentukan harapan nasabah.⁷

Untuk dapat menciptakan kepuasan nasabah, manajemen perusahaan wajib memahami faktor-faktor yang menimbulkan terciptanya kepuasan nasabah. Karena menciptakan kepuasan nasabah, mampu meningkatkan

⁴James F. Engel, et.al, *Perilaku konsumen alih bahasa FX Budiyanoto*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), hlm 11

⁵Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (New Jersey: Prentice Hall, 2000), hlm. 36

⁶Murti Sunarti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Liberti Yogyakarta, 2002), hlm. 226

⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hlm. 30

kemitraan antara lembaga keuangan dan nasabah, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan loyalitas nasabah sehingga meningkatkan reputasi bank syariah.⁸

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kinerja suatu produk atau jasa yang dinikmati oleh nasabah atau hasil yang dinikmati nasabah dari pemanfaatan produk ataupun jasa.

b. Mengukur Kepuasan Nasabah

Bank harus mengukur kepuasan nasabah agar secara konsisten membangun hubungan nasabah yang memuaskan. Beberapa cara untuk mengukur kepuasan nasabah adalah:⁹

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan berorientasi nasabah akan menyediakan lembar isian bagi nasabah untuk melaporkan suka dan keluhan, menempatkan kotak saran. Aliran informasi ini akan memberikan banyak pemikiran dibalikinya, dan perusahaan dapat bertindak lebih cepat untuk memperbaikinya.

2. Survei Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan persepsi nasabah itu sendiri terhadap kepuasannya, yaitu dengan mewawancarai

⁸A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003), hlm. 94

⁹ Dr. Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm 27

nasabah untuk dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

3. Pembeli Bayangan

Bank dapat mengirim orang yang berpura-pura menjadi nasabah bank saingan dan kemudian membandingkan layanan bank saingan dengan bank itu sendiri.

4. Analisis Kehilangan Nasabah

Perusahaan harus menghubungi nasabah yang telah berhenti menggunakan jasa mereka untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan untuk menganalisis kebijakan mereka untuk perbaikan atau peningkatan lebih lanjut.

c. Mengevaluasi Kepuasan Nasabah

Sedangkan menurut Pasuraman dalam Fandy Tjiptono, nasabah biasanya menggunakan atribut-atribut berikut ketika mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*:¹⁰

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Kemampuan suatu lembaga untuk mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan di sekeliling lembaga merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia

¹⁰Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

jasa. Hal ini berupa fasilitas fisik yaitu gedung, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reability*)

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Dimensi ini menunjukkan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggung jawab sesuai dengan komitmen dan kepercayaan, seperti ketepatan waktu dan kecepatan melayani nasabah.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Keinginan karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang responsif serta keinginan untuk mendengar dan menyelesaikan keluhan nasabah. Setiap keluhan dari nasabah harus segera dilaporkan untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.

4. Jaminan (*assurance*)

Hal ini diwujudkan dalam bentuk kemampuan karyawan untuk mengembangkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji yang telah diucapkan kepada nasabah. Ini juga mencakup kompetensi, kesopanan dan kepercayaan karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan kecurigaan.

5. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada nasabah dengan mencoba memahami kebutuhan mereka. Lembaga memiliki pemahaman yang baik tentang nasabah, memiliki pemahaman

khusus tentang kebutuhan nasabah dan berkomunikasi dengan baik. Bentuk fokus pada nasabah bervariasi sesuai dengan situasi nasabah dan keadaan yang ada.¹¹

d. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Tentunya bagi lembaga keuangan berbasis syariah, bank yang menjadikan kepuasan nasabah sebagai tujuan keberhasilan usahanya juga harus memiliki strategi untuk mencapai sistem pelayanan nasabah yang baik. Karena sistem pelayanan, pengukuran kepuasan nasabah menjadi mudah. Strategi yang tersedia untuk menciptakan kepuasan nasabah yang baik diantaranya:¹²

1. Relationship Marketing

Relationship Marketing merupakan strategi perdagangan pertukaran pembeli dan penjual berlangsung terus menerus dan tidak berakhir hanya setelah penjualan selesai. Oleh karena itu, kemitraan akan tercipta dan akan menimbulkan kesetiaan yang akan berdampak pada terjalannya kembali hubungan bisnis.

2. Superior Customer Service

Superior Customer Service adalah strategi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada perusahaan pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menerapkan strategi ini harus

¹¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, hlm. 29

¹²Fandy Tjiptono, *Op.Cit*, hal 133

memiliki modal yang cukup besar dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang unggul, serta gigih dalam menciptakan pelayanan yang luar biasa.

3. *Unconditional Guarantees* atau *Extra Ordinary Guarantees*

Strategi ini menggunakan jaminan untuk mengurangi risiko nasabah sebelum dan sesudah membeli barang atau jasa, dan memaksa perusahaan untuk melakukan yang terbaik untuk mencapai loyalitas nasabah. Untuk menjaga perusahaan tetap hidup dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja yang ada dari produk atau jasa.

2. *Sharia Compliance*

a. *Definisi Sharia Compliance*

Sharia Compliance merupakan ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang berarti bank mengikuti ketentuan hukum syariah dalam operasionalnya, terutama yang berkaitan dengan tata cara bermuamalat secara Islam.¹³

¹³Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, hal 12

Menurut Arifin, *sharia compliance* dalam perbankan syariah merupakan penerapan prinsip syariah dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis terkait lainnya.¹⁴

Selain itu, Asrori mengatakan bahwa *sharia compliance* merupakan indikator pengungkapan islam untuk memastikan bank syariah mematuhi prinsip-prinsip syariah. Artinya, *sharia compliance* merupakan bentuk tanggung jawab bank untuk mengungkapkan bahwa bank syariah mematuhi prinsip syariah.¹⁵

Sharia compliance adalah manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang berkarakter, berintegritas dan kredibel di bank syariah, makna kepatuhan syariah secara operasional yaitu kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus dimiliki bank syariah.¹⁶

Kepatuhan terhadap prinsip syariah mempengaruhi segala sesuatu di perbankan syariah, terutama produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional perbankan syariah tidak hanya mencakup produk, tetapi juga sistem, teknologi, dan citra perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan, meliputi pakaian, aksesoris, dan identitas perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan bank syariah terhadap hukum

¹⁴Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisher, 2009) hal 2

¹⁵Asrori, “*Pengungkapan Shari’ah Compliance dan Kepatuhan Bank Syariah terhadap Prinsip Shari’ah*”. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol 3, Nomor 2, Maret, 2011

¹⁶Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hal. 145

syariah yang bertujuan untuk menciptakan moralitas dan semangat kolektif, yang dikombinasikan dengan produksi barang dan jasa, akan mendukung kemajuan dan perkembangan cara hidup islami.¹⁷

Secara umum kepatuhan syariah diatur dalam Fatwa DSN MUI, yang diimplementasikan dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/2/PBI/2011 tanggal 12 Januari 2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Pada Bank Umum yang diatur dalam ketentuan tersebut. Pokok-pokok Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Pada Bank Umum adalah:¹⁸

- 1) Fungsi kepatuhan adalah bagian dari implementasi kerangka manajemen risiko. Fungsi kepatuhan mengelola risiko kepatuhan melalui koordinasi dengan unit kerja terkait.
- 2) Pelaksanaan fungsi kepatuhan menekankan pada peran aktif berbagai elemen organisasi kepatuhan antara lain, Direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan, kepala unit kepatuhan dan kepala unit kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.
- 3) Menekankan penerapan budaya kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.
- 4) Kepatuhan adalah tanggung jawab personel di semua departemen bank.

¹⁷Adrian Sutedi, *Op.Cit* hal. 145

¹⁸<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/137465/peraturan-bi-no-132pbi2011>

- 5) Status independensi elemen organisasi fungsi kepatuhan dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan menghindari benturan kepentingan (*conflict of interest*).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *sharia compliance* atau yang juga dikenal dengan istilah kepatuhan bank syariah terhadap penerapan prinsip syariah adalah pelaksanaan pedoman dalam menjalankan bisnis sehari-hari berdasarkan nilai-nilai syariah, dalam hal ini terkait dengan perbankan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi menurut ketentuan Al Qur'an dan Hadits.¹⁹

b. Prinsip-prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Syariah

Prinsip syariah yang dimaksud adalah sejalan dengan penafsiran UU No. 21 tahun 2008, yaitu kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk yang tidak mengandung unsur:²⁰

- 1) Riba, yaitu meningkatkan pendapatan secara tidak sah (*batil*) antara lain dalam pertukaran untuk barang serupa dengan kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadl*), atau dalam transaksi pinjaman yang mengharuskan nasabah yang menerima pinjaman untuk mengembalikan pokok pinjaman yang diterima melebihi jumlah yang diterima karena berlalunya waktu (*nasi'ah*).

¹⁹Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 3

²⁰Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008

- 2) Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- 3) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diajukan pada saat transaksi kecuali diatur oleh hukum syariah.
- 4) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.
- 5) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan kepada pihak lain.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Sebagai acuan penelitian ini, digunakan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu sebagai berikut:

1. Widyantoro²¹, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Keuangan Syariah ASRI Tulungagung.”** Metode yang digunakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan angket sebanyak 40. Hasilnya menjelaskan bahwa kualitas layanan dan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini tidak meneliti mengenai kualitas layanan serta lokasi penelitiannya di lembaga keuangan berbentuk bank. Persamaan penelitian

²¹Dycky Widyantoro, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung.*

ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan meneliti pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah.

2. Anggy Ferryta Permata Andayani, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.”** Metode yang digunakan penelitian kuantitatif. Hasilnya menjelaskan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan nasabah atau terdapat pengaruh positif. Penerapan *sharia compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah atau terdapat pengaruh positif. Penerapan *Good Corporate Governance* dan *sharia compliance* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini tidak meneliti mengenai *Good Corporate Governance*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan meneliti pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah.
3. Anggi Anggraini Hutagalung, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Analisis Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu)”**. Metode yang digunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa penerapan *sharia compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menempati posisi puas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian studi

pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu dan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yaitu *sharia compliance* dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

4. Andi Febriansyah Rahmadhana, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI Syariah KCP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)”**. Metode yang digunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pengaruh pelayanan bank syariah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian studi pada Bank BNI Syariah KCP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan variabel bebas yaitu pelayanan Bank Syariah. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel terikat nya kepuasan nasabah.
5. Supian Suari, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur”**. Metode yang digunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0.746, kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota sebesar 0.346. Kepuasan anggota mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota sebesar

0.424 dan dengan analisis jalur kualitas pelayanan islami berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepercayaan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0.594. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas penelitian sebelumnya adalah kualitas pelayanan islami dan lokasi penelitian di Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel terikat nya yaitu kepuasan nasabah.

6. Soya Husnul Asyura, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “**Analisis Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar**”. Metode yang digunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa *sharia compliance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 54,2%, hal ini membuktikan bahwa pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah dalam kategori sedang dan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Hasil uji t ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.496 > 1,98552$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dari hasil uji t nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0.05$) berarti terdapat pengaruh yang erat antara *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian di Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel terikat nya kepuasan nasabah dan variabel bebasnya yaitu *sharia compliance*.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Widyantoro, Pengaruh Kualitas Layanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Keuangan Syariah ASRI Tulungagung.	Metode Kuantitatif	Kualitas layanan dan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> Variabel bebas: Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Variabel terikat: Kepuasan Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Lokasi penelitian: Lembaga Keuangan Syariah ASRI Tulungagung
2.	Anggy Ferryta Permata Andayani, Pengaruh penerapan <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Sharia Compliance</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.	Metode Kuantitatif	<i>Good Corporate Governance</i> mempengaruhi kepuasan nasabah. Penerapan <i>sharia compliance</i> mempengaruhi kepuasan nasabah. Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>sharia compliance</i> secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap	<ol style="list-style-type: none"> Variabel terikat: Kepuasan Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> Variabel bebas: <i>Good Corporate Governance</i>

			kepuasan nasabah.		
3.	Anggi Angraini Hutagalung, Analisis Penerapan <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu)	Metode Kualitatif	<i>Sharia compliance</i> terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menempati posisi puas	1. Variabel bebas: <i>Sharia Compliance</i> 2. Variabel terikat: Kepuasan Nasabah	1. Lokasi penelitian: Bank Syariah Mandiri Pringsewu. 2. Metode penelitian: kualitatif
4.	Andi Febriansyah Rahmadhana, Pengaruh Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI Syariah KCP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Metode Kuantitatif	Pengaruh pelayanan bank syariah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	1. Variabel terikat: Kepuasan Nasabah	1. Variabel bebas: Pelayanan Bank Syariah 2. Lokasi penelitian: Bank BNI Syariah KCP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
5.	Supian Suari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota	Metode kuantitatif	Kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota kualitas pelayanan islami	1. Variabel terikat: Kepuasan Anggota	1. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Islami 2. Lokasi penelitian: Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur

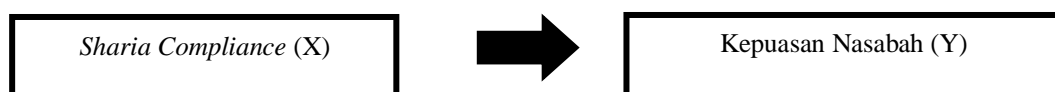
	di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur		mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota.		
6.	Soya Husnul Asyura, Analisis Penerapan <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar	Metode kuantitatif	<i>Sharia compliance</i> mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.	1. Variabel bebas: <i>Sharia Compliance</i> 2. Variabel terikat: Kepuasan Nasabah	1. Lokasi penelitian: Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *sharia compliance* sebagai variabel independennya, sedangkan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Dalam memasukkan variabel *sharia compliance* yang nantinya akan dilihat apakah variabel tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah atau tidak. Oleh karena itu dapat digambarkan suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1

Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian



Pola paradigma penelitian menggambarkan pengaruh penerapan prinsip *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah. Penerapan *sharia compliance* oleh bank syariah saat ini memicu berbagai persepsi negatif dan positif. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi perbankan syariah baik dari segi produk, pelayanan maupun manfaat ekonomi yang diperoleh dari perbankan syariah, dan sebagian besar nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah, sebagian memilih berhenti menjadi nasabah karena keraguan terhadap konsistensi penerapan prinsip syariah.

Jika hal ini terus berlanjut, kepercayaan masyarakat terhadap penerapan *sharia compliance* akan menurun. Kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan sebuah bank. Bank harus menarik nasabah untuk menggunakan jasanya atau mempertahankan nasabah yang sudah ada agar nasabah tersebut tidak beralih ke bank lain. Kepuasan yang sangat tinggi akan menciptakan loyalitas dan kesetiaan nasabah kepada bank.

D. Hipotesis Penelitian

Dari uraian latar belakang, rumusan masalah, landasan teori, dan kerangka berpikir yang dikemukakan, maka hipotesis penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

H_{a1} : *Sharia Compliance* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

H_{o1} : *Sharia Compliance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat dan untuk menganalisis hubungan positif dan signifikan antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bank BJB Syariah KCP Ciputat, Jl. Ir. H. Juanda No. 137 Cempaka Putih, Ciputat Timur, Tangerang Selatan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2022.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti beberapa populasi atau sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian,

analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan.¹

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis nilai dari setiap variabel, baik satu atau lebih variabel sifatnya independen tanpa membuat hubungan atau perbandingan dengan variabel lain. Variabel-variabel ini secara sistematis dan akurat dapat menggambarkan populasi atau bidang tertentu.² Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan mengenai pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah.

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel, yaitu variabel bebas (variabel independent), variabel tersebut dapat mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau munculnya variabel terikat (variabel dependen), yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel bebas (variabel independent) dalam penelitian ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat yaitu *Sharia Compliance* (X).
2. Variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 11

²V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*, Cet.I, Pustaka barupress, Yogyakarta, 2015, hlm 16

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah jumlah nasabah penabung Bank BJB Syariah KCP Ciputat yang berjumlah 140 nasabah.

2. Sampel

Besar sampel dalam penelitian ini diketahui dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 140 / (1 + (140 \times 0,05^2))$$

$$n = 140 / (1 + (140 \times 0,0025))$$

$$n = 140 / (1 + 0,32)$$

$$n = 140 / 1,32$$

$$n = 97,48$$

Berdasarkan rumus slovin, sampel yang diambil adalah 97 orang. Berjenis kelamin pria dan wanita, berusia antara 17 tahun hingga 60 tahun.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk memudahkan pengumpulan data tersebut, peneliti harus menggunakan instrumen pengumpulan data, yaitu alat yang dipilih dan digunakan peneliti untuk

mengumpulkan data dalam kegiatannya, sehingga kegiatan tersebut menjadi sistematis. Metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:³

1. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.⁴ Metode yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam format pilihan ganda.⁵ Kuesioner tersebut akan disebar oleh peneliti kepada nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat sebagai sampel untuk dijawab dalam jangka waktu tertentu, kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya untuk selanjutnya diukur menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.
2. Dokumentasi adalah kumpulan data tertulis atau tercetak tentang fakta-fakta yang akan dijadikan sebagai bukti fisik penelitian dan temuan penelitian yang akan sangat akurat.⁶ Metode ini sedikit lebih mudah, karena jika terjadi kesalahan, sumber datanya tetap, tidak berubah. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data terkait profil dan produk Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

³Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2011) hal 41

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, hlm. 193

⁵Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 153

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta , 2010

G. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti. Instrumen penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Oleh karena itu, instrument penelitian digunakan untuk mencari informasi yang lengkap tentang suatu masalah, fenomena alam atau sosial.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan data yang akurat dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral/ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan, peneliti mengembangkan kisi-kisi instrument penelitian. Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang digunakan.

Dalam penelitian ini, masing-masing variabel dijelaskan dan kemudian indikator akan diukur hingga diidentifikasi sebagai item pernyataan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.2 di bawah ini:

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrument

Keterkaitan antara *Sharia Compliance* dengan Kepuasan Nasabah

Bank BJB Syariah KCP Ciputat

No.	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item
1.	<i>Sharia Compliance</i> (X)	Bank Syariah tidak mengenal istilah bunga	1
		Transaksi pada bank syariah tidak bersifat untung-untungan	2 dan 3
		Transaksi pada bank syariah objeknya jelas	4
		Objek dalam transaksi sesuai syariah	5
		Transaksi pada bank syariah bersifat adil kepada pihak nasabah	6 dan 7
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Fasilitas lengkap (meja, kursi, dll) bersih dan dalam keadaan baik	1
		Memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan cepat	2 dan 3
		Sigap dalam melayani nasabah	4
		Bank syariah mampu menjaga kepercayaan nasabah	5

		Bank syariah mampu memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	6 dan 7
--	--	---	---------

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dirancang untuk menjawab rumusan masalah atau untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:⁷

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menganalisis kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan ketika mendefinisikan variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana suatu instrument penelitian akurat dalam menjalankan fungsinya.⁸ Suatu butir pernyataan dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} nya lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,3.⁹ Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , instrument penelitian tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menanggapi pertanyaan tentang responden yang merupakan dimensi variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan pada semua pertanyaan untuk

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, hlm. 331

⁸Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Program Studi Manajemen S1, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, hlm. 19

⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96

beberapa variabel secara bersamaan, tetapi yang terbaik adalah melakukan pengujian reliabilitas pada setiap variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga peneliti dapat melihat struktur variabel mana yang tidak reliabel.¹⁰

3. Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis diperlukan untuk menentukan apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan. Beberapa metode analisis data memerlukan uji persyaratan analisis. Analisis varian mensyaratkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Oleh karena itu, analisis varian perlu dilakukan uji normalitas dan linearitas data.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dirancang untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model dengan distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal, dilakukan uji statistik menggunakan uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov dan P-P Plot (Probability-Probability Plot). Pada uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov, jika nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0.05, maka data berdistribusi

¹⁰Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, hlm. 23

normal. Dalam uji P-P Plot, jika titik-titik berada pada atau dekat garis diagonal, data terdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji Linearitas dirancang untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan linear yang signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana suatu variabel (X) mempengaruhi suatu variabel (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus atau berbanding terbalik.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan program SPSS 25 sebagai alat bantu untuk mendapatkan hasil yang akurat. Persamaan analisis regresi sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien regresi variabel X

X = *Sharia Compliance*

e = Standard error

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu proses yang mengarah pada suatu keputusan, keputusan untuk menerima atau menolak suatu hipotesis. Hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis ini harus dibuktikan dengan data yang dikumpulkan.¹¹

a. Uji secara parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menganalisis hubungan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen secara individual dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Asumsinya adalah jika probabilitas t lebih besar dari 5%, variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan, dan sebaliknya.¹²

b. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk menganalisis seberapa baik variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat melalui Adjust R. Nilai R^2 yang kecil berarti variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen memiliki daya yang sangat terbatas. Nilai

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, hlm.159

¹²Ibid, hlm. 149

yang mendekati satu berarti variabel independent mampu memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Rentang nilai untuk R Square adalah 0 - 1.¹³

Nugroho dalam Sujianto mengatakan bahwa untuk regresi linear berganda lebih baik menggunakan Adjusted R-Squared, karena menyesuaikan dengan banyaknya variabel independent yang digunakan.¹⁴ Menurut Mauludi, nilai R (hubungan positif) dapat diartikan sebagai berikut:¹⁵

- 1) 0 = tidak ada hubungan
- 2) 0,01 – 0,20 = sangat lemah
- 3) 0,21 – 0,40 = lemah
- 4) 0,41 – 0,60 = sedang
- 5) 0,61 – 0,80 = kuat
- 6) 0,81 – 0,99 = sangat kuat
- 7) 1 = hubungan sempurna positif

¹³Agung Nugroho, 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*, Andi Yogyakarta.

¹⁴Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, hlm.71

¹⁵Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hlm. 47

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Latar Belakang Bank BJB Syariah KCP Ciputat

Pendirian bank bjb syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 tahun operasional Divisi/Unit Usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Hingga saat ini bank bjb syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 8 kantor cabang, 55 kantor cabang pembantu, jaringan

ATM yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama.¹

b. Visi dan Misi Bank BJB Syariah KCP Ciputat

1) Visi

- a) Menjadi bank syariah digital pilihan utama masyarakat.

2) Misi

- a) Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital.
- b) Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji.
- c) Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
- d) Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.²

c. Produk dan Jasa Bank BJB Syariah KCP Ciputat

Bank BJB Syariah KCP Ciputat dalam operasionalnya telah meluncurkan berbagai macam produk dan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah yang berupa:³

1) Produk Penghimpunan Dana

¹ <https://www.bjbsyariah.co.id/profil>

² <https://www.bjbsyariah.co.id/visi-misi>

³ <https://www.bjbsyariah.co.id/produk-dan-jasa>

a) Tabungan IB Masalahah

Tabungan IB Masalahah adalah produk tabungan yang menggunakan prinsip Al-Wadiah Yadh Dhamanah dan Mudharabah Mutlaqah dan berlaku untuk perorangan maupun badan hukum.

b) Giro IB Masalahah

Giro IB Masalahah adalah fasilitas simpanan rupiah berdasarkan prinsip Al-Wadiah Yadh Dhamanah yang memungkinkan nasabah untuk menarik uang setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

c) Deposito IB Masalahah

Deposito IB Masalahah adalah investasi rupiah Indonesia berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah dan penarikannya dilakukan sesuai dengan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

d) Tabungan Haji IB Masalahah

Produk tabungan khusus untuk persiapan pengeluaran haji sesuai syariah yang memungkinkan nasabah mendapatkan kepastian keberangkatan dari Departemen Agama.

e) Simpanan Pelajar IB

Simpanan Pelajar IB merupakan bentuk tabungan pribadi dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yang dirancang

untuk mendorong budaya menabung sejak dini dalam rangka pendidikan.

f) Tabungan Rencana IB Masalah

Produk tabungan berjangka dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yang dirancang untuk membantu mencapai berbagai rencana masa depan.

g) Tabungan Anak IB Masalah

Produk tabungan yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhammanah dan bertujuan mendidik anak untuk mulai menabung sejak dini.

2) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan Produktif

(1) Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) adalah sarana pembiayaan yang diberikan oleh perusahaan yang membutuhkan pembiayaan modal kerja.

(2) Investasi

Pembiayaan investasi adalah sarana pembiayaan yang digunakan untuk membeli barang modal dan jasa.

b) Pembiayaan Konsumtif

(1) Pemilikan Kendaraan

Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor IB Masalah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk membeli kendaraan.

(2) Pemilikan Rumah

Pembiayaan Pemilikan Rumah IB Masalah adalah fasilitas pembiayaan bagi individu untuk membeli, membangun dan atau renovasi.

(3) Pemilikan Serbaguna

Pembiayaan Serbaguna IB Masalah merupakan fasilitas pembiayaan konsumen yang diberikan untuk berbagai tujuan.

(4) Mitra Emas

Mitra Emas iB Masalah adalah produk qardh beragun emas dimana bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah.

(5) Kepemilikan Emas

Pembiayaan Kepemilikan Emas IB Masalah adalah solusi terbaik ketika nasabah ingin membeli emas dengan cara mencicil.

(6) Kesejahteraan Pegawai

Pembiayaan kepada pegawai dengan gaji tetap yang disalurkan maupun yang tidak disalurkan melalui bank.

(7) Kesejahteraan Pegawai Pra Pensiun

Pembiayaan kepada pegawai yang masih aktif, memiliki penghasilan tetap dan akan memasuki masa pensiun dalam waktu tiga tahun.

3) Jasa dan Layanan

a) Transfer

b) RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Sistem transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara real time pada setiap transaksi.

c) Kliring

Kliring merupakan pertukaran warkat antar peserta kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya dilakukan pada waktu tertentu.

d) Jemput Masalah

Melalui layanan ini, calon nasabah dapat membuka rekening baru cukup dengan menghubungi Call Center bank BJB Syariah nomor 1500727.

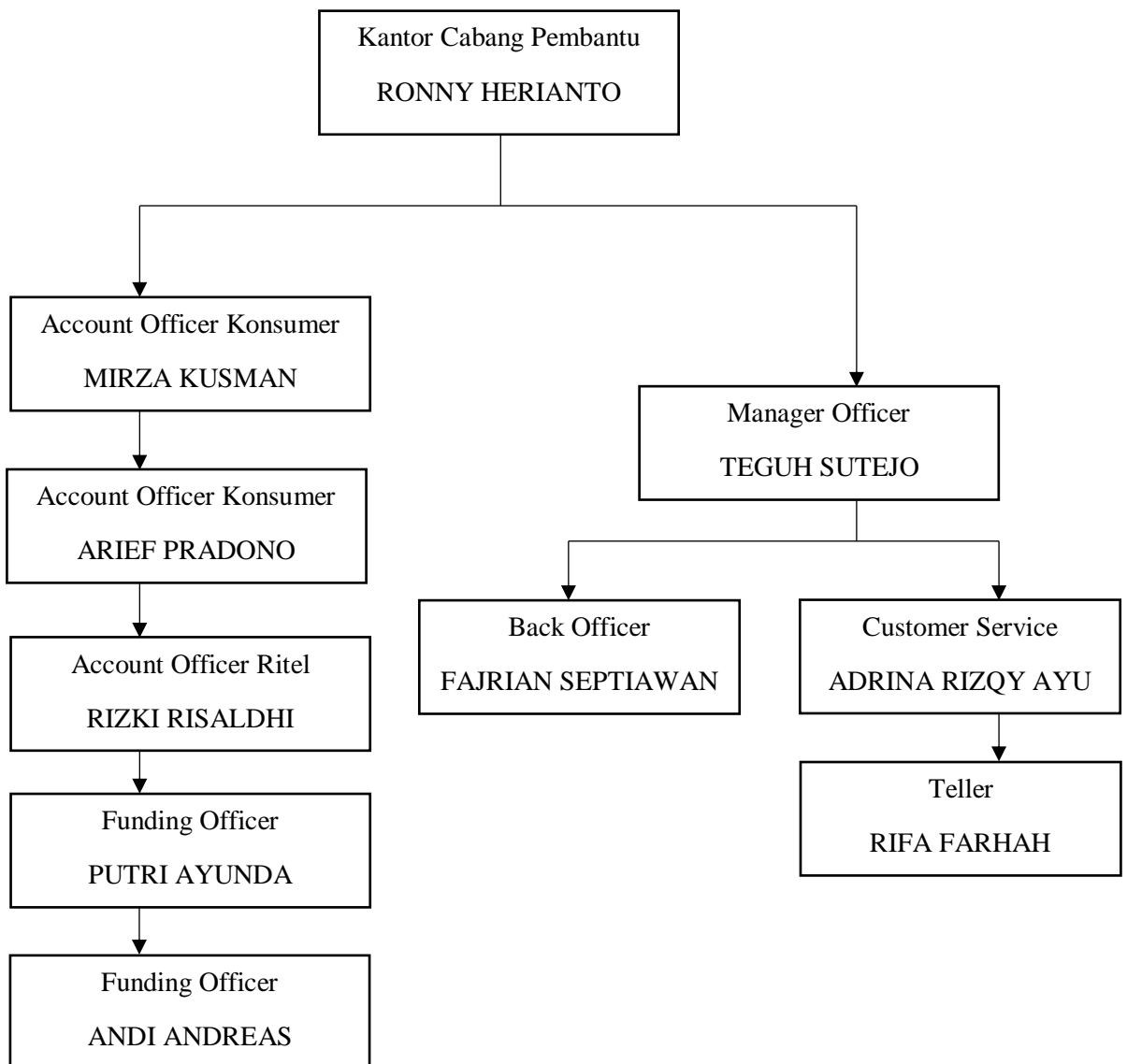
e) PPOB

Sistem pembayaran tagihan biller secara online yang diselenggarakan oleh bank yang dikelola oleh perorangan atau badan usaha.

d. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Ciputat

Tabel 4.1

Struktur Organisasi



2. Hasil Penelitian

Untuk memudahkan pemahaman hasil penelitian, maka data akan dideskripsikan sesuai urutan variabelnya. Deskripsi hasil penelitian diawali dengan variabel *sharia compliance* (X) terhadap

kepuasan nasabah (Y). Sebelum menyajikan hasil penelitian, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan data responden yang menjadi sampel penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 14 pernyataan dengan dua variabel untuk 97 sampel.

a. Profil Responden

Tabel 4.2

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	46	47,4%
Perempuan	51	52,6%
Total	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 97 sampel nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar 47,4% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 52,6%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat didominasi oleh perempuan.

Tabel 4.3

Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	6	6,2%
21 – 30 Tahun	48	49,5%
31 – 40 Tahun	18	18,6%
41 – 50 Tahun	17	17,5%
> 50 Tahun	8	8,2%
Total	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel profil responden berdasarkan umur, diketahui bahwa dari 97 sampel nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat, responden terbanyak terdapat pada rentang umur 21 – 30 tahun dengan persentase 49,5%, dan diposisi kedua pada rentang umur 31 – 40 tahun dengan persentase 18,6%. Selanjutnya, pada umur 41 – 50 tahun dengan persentase 17,5%, pada umur > 50 tahun dengan persentase 8,2%, dan yang terakhir umur < 20 tahun dengan persentase sebanyak 6,2%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat didominasi oleh nasabah yang berumur diantara 21 – 30 tahun.

Tabel 4.4

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	40	41,2%
Pegawai Swasta	18	18,6%
Pegawai Negeri	26	26,8%
Wirausaha	9	9,3%
Lainnya	4	4,1%
Total	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel profil responden berdasarkan pekerjaan, dari 97 responden dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan nasabah yang dominan adalah mahasiswa atau pelajar dengan persentase sebanyak 41,2%.

- b. Deskripsi Responden *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah
 - 1) *Sharia Compliance*

Tabel 4.5

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 1

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak mengenal istilah bunga dalam transaksi.		
	Sangat Setuju	26	26,8%
	Setuju	48	49,5%
	Netral	20	20,6%
	Tidak Setuju	2	2,1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang (26,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang (49,5%), yang menyatakan netral sebanyak 20 orang (20,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak mengenal istilah bunga dalam transaksi.

Tabel 4.6

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 2

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
2.	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak bersifat untung-untungan.		
	Sangat Setuju	21	21,6%
	Setuju	50	51,5%
	Netral	23	23,7%
	Tidak Setuju	2	2,1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (21,6%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (51,5%), yang menyatakan netral sebanyak 23 orang (23,7%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak bersifat untung-untungan.

Tabel 4.7

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 3

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
3.	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat digantungkan kepada suatu keadaan yang pasti.		
	Sangat Setuju	24	24,7%
	Setuju	38	39,2%
	Netral	18	18,6%
	Tidak Setuju	16	16,5%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang (24,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang (39,2%), yang menyatakan netral sebanyak 18 orang (18,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang (16,5%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat digantungkan kepada suatu keadaan yang pasti.

Tabel 4.8

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 4

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
4.	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat objeknya jelas.		
	Sangat Setuju	23	23,7%
	Setuju	48	49,5%
	Netral	22	22,7%
	Tidak Setuju	3	3,1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (23,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang (49,5%), yang menyatakan netral sebanyak 22 orang (22,7%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat objeknya jelas.

Tabel 4.9

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 5

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
5.	Objek dalam transaksi Bank BJB Syariah KCP Ciputat sesuai syariah.		
	Sangat Setuju	18	18,6%
	Setuju	45	46,4%
	Netral	29	29,9%
	Tidak Setuju	3	3,1%
	Sangat Tidak Setuju	2	2,1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (18,6%), yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang (46,4%), yang menyatakan netral sebanyak 29 orang (29,9%), yang menyatakan

tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa Objek dalam transaksi Bank BJB Syariah KCP Ciputat sesuai syariah.

Tabel 4.10

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 6

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
6.	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat bersifat adil kepada nasabah.		
	Sangat Setuju	16	16,5%
	Setuju	50	51,5%
	Netral	28	28,9%
	Tidak Setuju	3	3,1%
	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (16,5%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (51,5%), yang menyatakan netral sebanyak 28 orang (28,9%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (3,1%), yang menyatakan sangat tidak setuju 0%. Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat bersifat adil kepada nasabah.

Tabel 4.11

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 7

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
7.	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak merugikan nasabah.		
	Sangat Setuju	30	30,9%
	Setuju	42	43,3%

	Netral	24	24,7%
	Tidak Setuju	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (30,9%), yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang (43,3%), yang menyatakan netral sebanyak 24 orang (24,7%), yang menyatakan tidak setuju 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak merugikan nasabah.

2) Kepuasan Nasabah

Tabel 4.12

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 8

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
8.	Fasilitas Bank BJB Syariah KCP Ciputat bersih dan dalam keadaan baik.		
	Sangat Setuju	34	35,1%
	Setuju	55	56,7%
	Netral	6	6,2%
	Tidak Setuju	1	1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (35,1%), yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (56,7%), yang menyatakan netral sebanyak 6 orang (6,2%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat

setuju bahwa Fasilitas Bank BJB Syariah KCP Ciputat bersih dan dalam keadaan baik.

Tabel 4.13

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 9

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
9.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memberikan penyelesaian masalah dengan tepat.		
	Sangat Setuju	22	22,7%
	Setuju	51	52,6%
	Netral	21	21,6%
	Tidak Setuju	2	2,1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (22,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang (52,6%), yang menyatakan netral sebanyak 21 orang (21,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (2,1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat setuju bahwa Bank BJB Syariah KCP Ciputat memberikan penyelesaian masalah dengan tepat.

Tabel 4.14

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 10

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
10.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memberikan penanganan pelayanan dengan cepat.		
	Sangat Setuju	22	22,7%
	Setuju	50	51,5%
	Netral	24	24,7%

	Tidak Setuju	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (22,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (51,5%), yang menyatakan netral sebanyak 24 orang (24,7%), yang menyatakan tidak setuju 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah setuju Bank BJB Syariah KCP Ciputat memberikan penanganan pelayanan dengan cepat.

Tabel 4.15

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 11

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
11.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat sigap dalam melayani nasabah.		
	Sangat Setuju	33	34%
	Setuju	48	49,5%
	Netral	14	14,4%
	Tidak Setuju	1	1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak orang 33 (34%), yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang (49,5%), yang menyatakan netral sebanyak 14 orang (14,4%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah setuju Bank BJB Syariah KCP Ciputat sigap dalam melayani nasabah.

Tabel 4.16

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 12

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
12.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat mampu menjaga kepercayaan nasabah.		
	Sangat Setuju	25	25,8%
	Setuju	52	53,6%
	Netral	19	19,6%
	Tidak Setuju	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (25,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang (53,6%), yang menyatakan netral sebanyak 19 orang (19,6%), yang menyatakan tidak setuju 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah setuju Bank BJB Syariah KCP Ciputat mampu menjaga kepercayaan nasabah.

Tabel 4.17

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 13

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
13.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat mampu memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.		
	Sangat Setuju	21	21,6%
	Setuju	54	55,7%
	Netral	21	21,6%
	Tidak Setuju	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 orang (21,6%), yang menyatakan setuju sebanyak 54 orang

(55,7%), yang menyatakan netral sebanyak 21 orang (21,6%), yang menyatakan tidak setuju 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah setuju Bank BJB Syariah KCP Ciputat mampu memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

Tabel 4.18

Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 14

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
14.	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memiliki tingkat toleransi yang tinggi terhadap keragaman sosial nasabah.		
	Sangat Setuju	23	23,7%
	Setuju	56	57,7%
	Netral	17	17,5%
	Tidak Setuju	-	-
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Jumlah	97	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (23,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang (57,7%), yang menyatakan netral sebanyak 17 orang (17,5%), yang menyatakan tidak setuju 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah setuju Bank BJB Syariah KCP Ciputat memiliki tingkat toleransi yang tinggi terhadap keragaman sosial nasabah.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Setelah mendeskripsikan data, penulis terlebih dahulu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menganalisis

kelayakan item-item dalam daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel untuk mengukur stabilitas responden dalam menjawab pertanyaan terkait konstruk dan konsistensi responden.

Program SPSS 25 digunakan untuk menguji validitas penelitian ini dengan taraf signifikansi 5% atau 0.05. Pernyataan dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan sebaliknya, dan pernyataan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Pada penelitian ini dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Dalam hal ini n adalah jumlah responden, sehingga diperoleh $df = 97 - 2$ atau $df = 95$ dengan alpha 5%, dan $r_{tabel} = 0.198$. Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.19

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
<i>Sharia Compliance</i> (X).	Bank BJB Syariah KCP Ciptat tidak mengenal istilah bunga dalam transaksi.	0,198	0,907	Valid
	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciptat tidak bersifat untung-untungan.	0,198	0,910	Valid
	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciptat digantungkan	0,198	0,792	Valid

	kepada suatu keadaan yang pasti.			
	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciptat objeknya jelas.	0,198	0,898	Valid
	Objek dalam transaksi Bank BJB Syariah KCP Ciptat sesuai syariah.	0,198	0,875	Valid
	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciptat bersifat adil kepada nasabah.	0,198	0,682	Valid
	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciptat tidak merugikan nasabah	0,198	0,741	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Fasilitas Bank BJB Syariah KCP Ciptat bersih dan dalam keadaan baik.	0,198	0,691	Valid
	Bank BJB Syariah KCP Ciptat memberikan penyelesaian masalah dengan tepat.	0,198	0,800	Valid
	Bank BJB Syariah KCP Ciptat memberikan penanganan pelayanan dengan cepat.	0,198	0,854	Valid
	Bank BJB Syariah KCP Ciptat sigap dalam melayani nasabah	0,198	0,715	Valid
	Bank BJB Syariah KCP Ciptat mampu menjaga kepercayaan nasabah.	0,198	0,810	Valid
	Bank BJB Syariah KCP Ciptat mampu memberikan pelayanan yang sama tanpa	0,198	0,887	Valid

	memandang status sosial.			
	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memiliki tingkat toleransi yang tinggi terhadap keragaman sosial nasabah.	0,198	0,832	Valid

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan hasil output SPSS 25 pada tabel 4.19, data yang diperoleh menunjukkan bahwa pada 14 item pertanyaan untuk 97 responden didapatkan nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai R_{tabel} yang artinya semua item pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditampilkan oleh suatu alat ukur. Reliabilitas dapat diukur dengan *reliability statistics* pada nilai *cronbach alpha* yang dihitung menggunakan SPSS 25 diukur pada skala 0 sampai 1. Semakin mendekati 1, semakin reliabel instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, ketentuan tingkat reliabilitas didasarkan pada kondisi sebagai berikut:

- 1) Reliabel jika nilai Cronbach alpha > 0.60
- 2) Tidak reliabel jika nilai Cronbach alpha < 0.60

Hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 25 ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.20

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Sharia Compliance</i> (X)	7 item pertanyaan	0.922	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	7 item pertanyaan	0.905	Reliabel

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.20 di atas, masing-masing nilai *cronbach alpha* lebih besar dari R_{tabel} yaitu 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pertanyaan sudah reliabel karena nilai *cronbach alpha* > 0.60.

B. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dirancang untuk menganalisis apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal. Jika nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0.05 maka data berdistribusi normal jika nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0.05 maka data tidak berdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan 2 metode, yaitu uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov dan grafik Normal P-P Plot. Hasil uji normalitas menggunakan program SPSS 25 ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.21

Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55579770
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.075
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.153

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

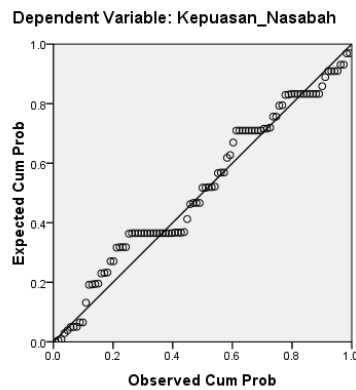
Berdasarkan tabel 4.21 dapat disimpulkan bahwa uji normalitas yang diperoleh adalah 0.153 yaitu > 0.05 , maka nilainya berdistribusi normal.

Selanjutnya uji normalitas juga diuji dengan melihat grafik Normal P-P Plot. Berikut adalah gambar grafiknya:

Gambar 4.1

Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Pada grafik Normal P-P Plot, terlihat bahwa titik-titik berdistribusi disekitar diagonal yang berarti data residual berdistribusi normal. Kedua uji normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi tidak melanggar asumsi normalitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi data normal.

2. Uji Linearitas Data

Tabel 4.22

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Sharia_Compliance	Between Groups	(Combined)	852.246	15	56.816	6.100	.000
		Linearity	670.705	1	670.705	72.004	.000
		Deviation from Linearity	181.541	14	12.967	1.392	.176
	Within Groups		754.497	81	9.315		
	Total		1606.742	96			

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar $0.176 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara *Sharia Compliance* dengan Kepuasan Nasabah.

C. Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Sharia Compliance* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Selain itu, menentukan besarnya pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat

(dependent). Hasil analisis regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 25 untuk pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23
Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.105	1.477		6.840	.000
	<i>Sharia Compliance</i>	.671	.054	.789	12.511	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 10.105 dan variabel X sebesar 0.671. Oleh karena itu, persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$Y = 10.105 + 0.671X + e$$

Model persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

Koefisien regresi variabel *Sharia Compliance* (X), diperoleh dari nilai β sebesar 0.671, artinya jika variabel *Sharia Compliance* (X) meningkat 1 satuan, maka diperkirakan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.671. Koefisien bernilai positif menunjukkan korelasi positif antara *Sharia Compliance* dengan kepuasan nasabah, dengan *Sharia Compliance* yang lebih tinggi mengarah kepada kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

C. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak, akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (uji R²).

1. Uji parsial (uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini digunakan program SPSS untuk uji t dengan taraf signifikansi 0.05. Suatu model regresi dikatakan signifikan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai probabilitas signifikansi < 0.05 . Dengan tingkat signifikansi 0.05, $df = n - k - 1 = 97 - 1 - 1 = 95$, dimana k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah sampel, menggunakan uji dua arah untuk menentukan t_{tabel} dalam penelitian ini sebesar 1.985. Adapun hasil ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.24

Hasil Uji (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.105	1.477		6.840	.000
	<i>Sharia Compliance</i>	.671	.054	.789	12.511	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, diperoleh nilai t_{hitung} *Sharia Compliance* (X) sebesar 12.511 lebih besar dari t_{tabel} 1.985 dan nilai probabilitas signifikansi $0.000 < 0.05$, yang berarti variabel *Sharia Compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dirancang untuk mengukur seberapa baik kemampuan model menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Di bawah ini adalah hasil pengujian R Square (R^2) yang diolah dengan menggunakan program SPSS 25:

Tabel 4.25

Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.618	2.56921

a. Predictors: (Constant), *Sharia Compliance*

Sumber: Data primer diolah oleh SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.25 diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.622, yang menunjukkan bahwa variabel *sharia compliance* memiliki pengaruh

sebesar 62.2% terhadap kepuasan nasabah. Sisanya 37.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu *Sharia Compliance* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), sampel penelitian penulis adalah nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat sebanyak 97 responden yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat mengenai penerapan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

Hasil uji validitas instrument untuk masing-masing variabel menunjukkan bahwa instrumen telah valid. Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan dapat dikatakan valid dan dapat mengukur variabel *sharia compliance* dan kepuasan nasabah, sehingga semua item pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk penelitian. Sementara itu, nilai reliabilitas *sharia compliance* (X) sebesar 0.922 dan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.905 yang berarti instrumen tersebut reliabel. Artinya dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah reliabel artinya instrumen tersebut secara konsisten memberikan pengukuran yang sama terhadap hal-hal yang diukur pada waktu yang berbeda.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi populasi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji

normalitas menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov dan uji normal P-P Plot. Pada penelitian ini uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.153. Nilai signifikansi tersebut di atas 0.05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu, pada grafik Normal P-P Plot, terlihat bahwa titik-titik berdistribusi di sekitar garis diagonal yang berarti bahwa data residual berdistribusi normal. Kedua uji normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi tidak melanggar asumsi normalitas. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi data normal.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 10.105 dan variabel X sebesar 0.671. Oleh karena itu, koefisien regresi variabel *sharia compliance* (X), diperoleh dari nilai β sebesar 0.671, artinya jika variabel *sharia compliance* (X) meningkat 1 satuan, maka diperkirakan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.671. Koefisien bernilai positif menunjukkan korelasi positif antara *sharia compliance* dengan kepuasan nasabah, dengan *sharia compliance* yang lebih tinggi mengarah kepada kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil output dengan menggunakan program SPSS 25, diperoleh nilai t_{hitung} *sharia compliance* sebesar 12.551 dan signifikansi sebesar 0.000. Nilai t_{tabel} yang dihasilkan adalah 1.985 dan taraf signifikansi 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat

diterima, dimana *sharia compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari nilai koefisien determinasi diperoleh hasil pengujian koefisien determinasi sebesar 0.622 yang berarti *sharia compliance* berpengaruh sebesar 62.2% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 37.8% adalah pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pada variabel independent (X) *sharia compliance*, peneliti menggunakan 5 indikator yaitu riba, maisir, gharar, haram dan zalim. Selain itu, pada variabel dependent (Y) yaitu kepuasan nasabah, peneliti mengukurnya dengan 5 indikator yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner mengenai riba, maisir, gharar, haram dan zalim dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah cenderung setuju dengan *sharia compliance* yang diterapkan oleh Bank BJB Syariah KCP Ciputat dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini dikarenakan pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai produk Bank BJB Syariah KCP Ciputat sudah baik.

Adapun sebagian kecil responden tidak setuju dengan kuesioner yang disebarkan tentang penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat, yang juga merupakan masalah yang saat ini dihadapi Bank BJB Syariah KCP Ciputat. Hal tersebut dapat disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia yang benar-benar

berkecimpung di bidang ekonomi syariah, sehingga para karyawan kurang menguasai peraturan tentang penerapan sistem syariah di bank syariah. Hal ini juga menyebabkan banyaknya teori-teori konvensional yang dipraktikkan pada bank syariah mengakibatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah *sharia compliance* sering sekali dilanggar.

Agar *sharia compliance* berjalan dengan baik di bank syariah, pendekatan yang harus dilakukan adalah melatih karyawan bank syariah secara rutin tentang prinsip syariah untuk menjalin teraplikasinya prinsip syariah yang tertanam dalam diri karyawan maka diadakannya diskusi banding yang dilakukan setiap bulan dari setiap karyawan termasuk manajemen dan karyawan operasional untuk meningkatkan pengetahuan karyawan akan *sharia compliance*. *Sharia compliance* diperlukan bagi bank syariah agar masyarakat dapat membedakan antara bank syariah dan konvensional. Selain itu, penerapan *sharia compliance* menjadi penting karena meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa produk berbasis syariah tidak hanya memberikan pilihan yang lebih aman, tetapi juga memiliki etika bisnis yang adil, bersih, dan transparan.

Selanjutnya, berdasarkan indikator kepuasan nasabah dan pernyataan kepuasan nasabah, respon nasabah yang dominan setuju dengan kemampuan Bank BJB Syariah KCP Ciputat dalam membangun hubungan baik dengan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap Bank BJB Syariah KCP Ciputat sangat baik, karena hubungan kerjasama yang baik antara Bank BJB Syariah KCP Ciputat dengan nasabah

berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah sangat penting karena keberadaan bank syariah ditentukan pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, hubungan yang harmonis bertujuan untuk mengikat perhatian, pengertian dan kepercayaan nasabah, guna mempertahankan nasabah yang telah ada.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat. Hal ini didasarkan pada hasil uji *R-squared* bahwa pengaruh *sharia compliance* sebesar 0.622%. *sharia compliance* mempengaruhi 62,2% kepuasan nasabah.
2. Pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat dalam kategori kuat. hal ini didasarkan pada hasil uji *R-squared* bahwa pengaruh *sharia compliance* sebesar 0.622%. *sharia compliance* mempengaruhi 62,2% kepuasan nasabah, hal ini membuktikan bahwa pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah berada dalam kategori kuat dengan sisanya 37.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, selanjutnya penulis memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam atas hasil penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Bank BJB Syariah KCP Ciputat

- a. Bank BJB Syariah KCP Ciputat perlu meningkatkan rekrutmen lulusan bank syariah atau ekonomi syariah sebagai bagian dari Bank BJB Syariah KCP Ciputat sehingga pengetahuan aspek syariah dari karyawan dapat terealisasi dengan baik.
- b. Sebaiknya karyawan memberikan sosialisasi produk Bank BJB Syariah KCP Ciputat agar masyarakat memahami produk yang ditawarkan Bank BJB Syariah KCP Ciputat dan menjelaskan sistem bagi hasil sehingga nasabah tidak menganggap Bank BJB Syariah KCP Ciputat sama dengan bank konvensional.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Perlunya penelitian pada instansi lain, guna memenuhi peningkatan penerapan *sharia compliance* di lembaga keuangan syariah lainnya.
- b. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas pembahasan tentang penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah sehingga menjadi referensi yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*, Andi Yogyakarta.
- A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003)
- Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016)
- Asrori, "Pengungkapan Shari'ah Compliance dan Kepatuhan Bank Syariah terhadap Prinsip Shari'ah". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol 3, Nomor 2, Maret, 2011
- Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)
- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009)
- Bambang Prasetyo dan Lina Mifthakul Jannah, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Pernada, hlm. 135
- Dr. Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Jakarta, 2017)
- Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1995)
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Griifin Jill. 2003. "Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Memertahankan Kesetiaan Pelanggan". Jakarta: Erlangga.

- Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013)
- Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012)
- Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006)
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (untuk meningkatkan pangsa pasar), Rineka Cipta, Jakarta, 2011
- James F. Engel, et.al, *Perilaku konsumen alih bahasa FX Budiyanto*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2014)
- Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992)
- Laila Martasari, "Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Sharia Compliance pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai", (Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, 2015)
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Murti Sunarti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Liberti Yogyakarta, 2002)

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, (Jakarta:Tazkia Institute, 1999)

Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2004)

Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (New Jersey: Prentice Hall, 2000)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012)

Sitti Khalizdha Hasri, “*Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare*”, (Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2019)

Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014)

Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisher, 2009)

<http://www.iaei-pusat.org/en/news/siaran-pers/syariah-compliance-perbankan-syariah-harus-ditingkatkan-1>

<https://www.bjbsyariah.co.id/profil>

<https://www.bjbsyariah.co.id/visi-misi>

<https://www.bjbsyariah.co.id/produk-dan-jasa>

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/137465/peraturan-bi-no-132pbi2011>

Lampiran 1 Instrumen Penelitian (Hasil Akhir Setelah Uji Coba)

KUESIONER

**Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank
BJB Syariah KCP Ciputat**

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) saya (Intan Eka Putri) di Universitas Muhammadiyah Jakarta, Fakultas Agama Islam yang berjudul Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah maka saya bermaksud mengadakan penelitian dengan menggunakan kuesioner. Oleh karena itu, saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan.

Kuesioner ini bukanlah suatu tes, sehingga tidak ada jawaban yang benar atau salah. Kuesioner ini semata-mata digunakan untuk tujuan ilmiah dan jawaban yang diberikan dijamin kerahasiannya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberi balasan yang berlipat. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya,

Intan Eka Putri

A. Identitas Responden

Mohon beri tanda centang (√) pada pilihan Anda:

Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

Umur

< 20 Tahun

21 - 30 Tahun

31 - 40 Tahun

41 - 50 Tahun

≥ 50 tahun

Pekerjaan

Mahasiswa

Pegawai Negeri

Lainnya.....

Pegawai Swasta

Wirausaha

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihan jawaban sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

Keterangan:

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

3 : Netral

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
A.	Kepatuhan Syariah					
1	Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak mengenal istilah bunga dalam transaksi.					

2	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak bersifat untung-untungan.					
3	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat digantungkan kepada suatu keadaan yang pasti.					
4	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat objeknya jelas.					
5	Objek dalam transaksi Bank BJB Syariah KCP Ciputat sesuai syariah.					
6	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat bersifat adil kepada nasabah.					
7	Transaksi pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat tidak merugikan nasabah.					
B.	Kepuasan Nasabah	1	2	3	4	5
1	Fasilitas Bank BJB Syariah KCP Ciputat bersih dan dalam keadaan baik.					
2	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memberikan penyelesaian masalah dengan tepat.					
3	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memberikan penanganan pelayanan dengan cepat.					
4	Bank BJB Syariah KCP Ciputat sigap dalam melayani nasabah.					
5	Bank BJB Syariah KCP Ciputat mampu menjaga kepercayaan nasabah.					
6	Bank BJB Syariah KCP Ciputat mampu memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
7	Bank BJB Syariah KCP Ciputat memiliki tingkat toleransi yang tinggi terhadap keragaman sosial nasabah.					

SARAN:

.....
.....
.....

TERIMA KASIH

Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
2	Laki-Laki	>50 Tahun	Pegawai Swasta
3	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
4	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
5	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
6	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
7	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
8	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
9	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
10	Laki-Laki	>50 Tahun	Wirausaha
11	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
12	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
13	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Negeri
14	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pegawai Swasta
15	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
16	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
17	Laki-Laki	>50 Tahun	Pegawai Negeri
18	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
19	Laki-Laki	< 20 Tahun	Wirausaha
20	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
21	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
22	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
23	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
24	Laki-Laki	>50 Tahun	Pegawai Swasta
25	Perempuan	>50 Tahun	Wirausaha
26	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
27	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
28	Laki-Laki	>50 Tahun	Pegawai Swasta
29	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
30	Laki-Laki	21-30 Tahun	Pegawai Negeri
31	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
32	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
33	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
34	Perempuan	>50 Tahun	Pegawai Swasta
35	Laki-Laki	21-30 Tahun	Pegawai Negeri
36	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa

37	Laki-Laki	41-50 Tahun	Pegawai Negeri
38	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
39	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
40	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
41	Laki-Laki	41-50 Tahun	Pegawai Negeri
42	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
43	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
44	Perempuan	41-50 Tahun	Pegawai Negeri
45	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
46	Perempuan	41-50 Tahun	Pegawai Swasta
47	Laki-Laki	21-30 Tahun	Pegawai Negeri
48	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
49	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
50	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
51	Laki-Laki	>50 Tahun	Pegawai Negeri
52	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
53	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
54	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
55	Laki-Laki	41-50 Tahun	Pegawai Negeri
56	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
57	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
58	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
59	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
60	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
61	Laki-Laki	41-50 Tahun	Pegawai Negeri
62	Perempuan	< 20 Tahun	Pegawai Swasta
63	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
64	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
65	Perempuan	21-30 Tahun	Pegawai Swasta
66	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
67	Perempuan	41-50 Tahun	Pegawai Swasta
68	Perempuan	41-50 Tahun	Guru
69	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
70	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
71	Perempuan	41-50 Tahun	Guru
72	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
73	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
74	Perempuan	21-30 Tahun	IRT
75	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa

76	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
77	Perempuan	41-50 Tahun	Wirausaha
78	Laki-Laki	41-50 Tahun	Wirausaha
79	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
80	Perempuan	31-40 Tahun	Pegawai Negeri
81	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
82	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pegawai Swasta
83	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha
84	Laki-Laki	31-40 Tahun	Pegawai Swasta
85	Laki-Laki	41-50 Tahun	Wirausaha
86	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
87	Perempuan	< 20 Tahun	Pegawai Swasta
88	Laki-Laki	41-50 Tahun	Wirausaha
89	Laki-Laki	41-50 Tahun	Pegawai Swasta
90	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
91	Laki-Laki	< 20 Tahun	Wirausaha
92	Laki-Laki	41-50 Tahun	Pegawai Swasta
93	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
94	Perempuan	41-50 Tahun	Pegawai Swasta
95	Perempuan	21-30 Tahun	Mahasiswa
96	Laki-Laki	21-30 Tahun	Mahasiswa
97	Perempuan	41-50 Tahun	Guru

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas *Sharia Compliance*

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.924**	.681**	.778**	.771**	.466**	.652**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_2	Pearson Correlation	.924**	1	.667**	.770**	.791**	.503**	.638**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_3	Pearson Correlation	.681**	.667**	1	.595**	.529**	.423**	.598**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_4	Pearson Correlation	.778**	.770**	.595**	1	.864**	.674**	.565**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_5	Pearson Correlation	.771**	.791**	.529**	.864**	1	.647**	.517**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_6	Pearson Correlation	.466**	.503**	.423**	.674**	.647**	1	.322**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_7	Pearson Correlation	.652**	.638**	.598**	.565**	.517**	.322**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
skor_total	Pearson Correlation	.907**	.910**	.792**	.898**	.875**	.682**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.553**	.396**	.699**	.305**	.401**	.524**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_2	Pearson Correlation	.553**	1	.712**	.355**	.644**	.686**	.503**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_3	Pearson Correlation	.396**	.712**	1	.474**	.728**	.793**	.660**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_4	Pearson Correlation	.699**	.355**	.474**	1	.371**	.487**	.612**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_5	Pearson Correlation	.305**	.644**	.728**	.371**	1	.850**	.627**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_6	Pearson Correlation	.401**	.686**	.793**	.487**	.850**	1	.743**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
item_7	Pearson Correlation	.524**	.503**	.660**	.612**	.627**	.743**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
skor_total	Pearson Correlation	.691**	.800**	.854**	.715**	.810**	.887**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas *Sharia Compliance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	7

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	7

Lampiran 6 Data Hasil Penelitian (Data Variabel Terikat dan Variabel Bebas)

No.	<i>Sharia Compliance</i>							Kepuasan Nasabah						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
6	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	3	5	3	3	2	5	4	4	3	4	5	4	3
9	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	4	4
10	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5
18	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
26	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
28	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
29	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3
34	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3

No.	Sharia Compliance							Kepuasan Nasabah						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
42	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
45	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
58	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
59	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
61	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
62	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
66	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
67	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5
68	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	2	3	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	4
70	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
77	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3
78	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
79	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3

No.	<i>Sharia Compliance</i>							Kepuasan Nasabah						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
83	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
85	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5
86	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
87	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
89	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
90	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
91	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
92	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
93	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
94	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
95	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
96	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4
97	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4

Lampiran 7 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov

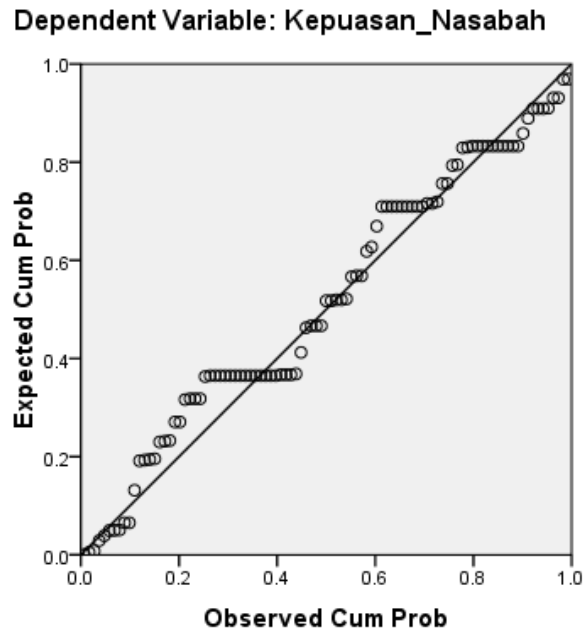
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55579770
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.075
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.153

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * Sharia_Compliance	Between Groups	(Combined)	852.246	15	56.816	6.100	.000
		Linearity	670.705	1	670.705	72.004	.000
		Deviation from Linearity	181.541	14	12.967	1.392	.176
	Within Groups		754.497	81	9.315		
	Total		1606.742	96			

Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.105	1.477		6.840	.000
	<i>Sharia Compliance</i>	.671	.054	.789	12.511	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 11 Data Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.105	1.477		6.840	.000
	<i>Sharia Compliance</i>	.671	.054	.789	12.511	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 12 Data Hasil Pengujian Hipotesis dengan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.618	2.56921

a. Predictors: (Constant), *Sharia Compliance*

Lampiran 13 Tabel r

Tabel r Product Moment

Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	R	N	r	N	r	N	r	N	R	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13

Lampiran 14 Tabel t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 15 Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ronny Herianto
Jabatan : Pemimpin Bank **bjb** Syariah KCP Ciputat

Menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Intan Eka Putri
NIM : 2018570016
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah / S1
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap
Kepuasan Nasabah Bnk BJB Syariah KCP Ciputat

Yang bersangkutan benar telah melaksanakan Penelitian berupa kuisioner kepada sebagian nasabah di Bank **bjb** Syariah KCP Ciputat yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 137 Cempaka putih Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten.

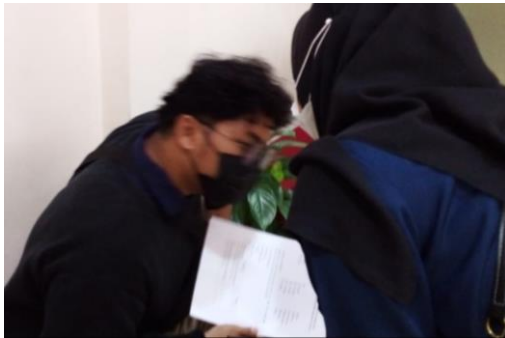
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ciputat, 15 Maret 2022
Bank **bjb** Syariah KCP Ciputat


Ronny Herianto
Pemimpin KCP

Bank **bjbsyariah** KCP Ciputat
Jl. Ir. H. Juanda No. 136 Ciputat Kota Tangerang Selatan, Banten Telp. 021-7497899

Lampiran 16 Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Intan Eka Putri adalah penulis karya ilmiah skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat”** pada tahun 2022. Penulis lahir di Jakarta pada tanggal 10 Juli 2000. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri Pangkalan Jati 01 pada tahun 2007 dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP PGRI 12 Jakarta dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat SMP, penulis melanjutkan pendidikan di SMK PGRI 37 Jakarta dan tamat pada tahun 2018. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah dan tamat pada tahun 2022.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan maupun perbankan syariah.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat”**.