



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BANK BJB
SYARIAH (KANTOR CABANG PEMBANTU BSD)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (1) Program Studi Perbankan Syari'ah

Disusun Oleh:

NAMA: RIDO ALARDO

NPM: 2018570002

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2022/1443 H**

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rido Alardo

NPM : 2018570002

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan

Nasabah di Bank BJB Syariah (Kantor Cabang Pembantu BSD)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul diatas 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, 5 Dzulhijjah 1443 H

14 Juli 2022 M



Rido Alardo

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah (Kantor Cabang Pembantu BSD)”** yang disusun oleh **Rido Alardo, Nomor Pokok Mahasiswa: 2018570002** Program Studi Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 30 Maret 2022

Pembimbing



Dr. Abdul Ghoni, MM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Perbankan Syariah

Skripsi 14 Juli 2022

Rido Alardo

2018570002

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah (Kantor Cabang Pembantu Bsd)

VII+71 Halaman+30 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD. metode penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, Dalam penelitian ini sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner, dan yang kedua yaitu data skunder yang diambil dari jurnal, artikel, buku-buku. adapun populasi yang digunakan yaitu nasabah bank BJB Syariah KCP BSD dengan banyak sampel yaitu 100. dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara penyebaran kuisioner. dengan uji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, Heteroskedastisitas, analisis regresi sederhana, uji T, Uji F dan Uji Determinasi R^2 pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

Hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai T hitung sebesar 11,201 yang artinya T hitung T tabel (11,201 1,984) dengan tingkat signifikansi 0,000 0,05. yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD. Dari hasil pengolahan data, terdapat besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD yaitu sebesar 56,1% maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD sebesar 56,1%. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

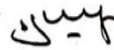
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, Covid-19, BJB Syariah

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

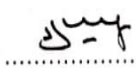

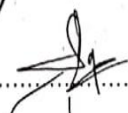


Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah (Kantor Cabang Pembantu BSD).**
Disusun oleh **Rido Alardo**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2018570002**, Program Studi **Perbankan Syariah** telah diujikan pada hari/tanggal: **Kamis, 14 Juli 2022.**
Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Dr. Sopa, M.Ag.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M.Ag.</u> Ketua		20-07-2022
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd.</u> Sekretaris		20-07-2022
<u>Dr. Abdul Ghoni, MM.</u> Pembimbing		20-07-2022
<u>Moh. Khoirul Anam, SE, M.Ak.</u> Penguji 1		20-07-2022
<u>Hamli Syaifullah, SE, Sy, M.Si.</u> Penguji 2		20-07-2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan waktu yang ditentukan. Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tahun 2018

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 terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. DR. H. Ma'mun Murad, M. Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. DR. Sopa, M.Ag., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, SE., M.M., Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Agama Islam.
4. DR. Abdul Ghoni SE., M.M., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan pelayanan akademik maupun administrasi terbaik.
6. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak dan ibu yaitu Bapak Ponimin dan Ibu Santi yang telah memberikan semangat, kasih sayang, doa dan dukungan tiada henti sehingga memperlancar proses penyusunan skripsi ini dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
7. Tidak lupa juga ucapan terimakasih banyak kepada teman-teman paguyuban ogah diem yaitu Leni Kartika Ningsih, Maulia Ainis Syifa,

Ziyad Ilman, Ranji Prayuda, Arsy Zaidan, Bagus Prasetyo yang telah memberikan dorongan semangat yang sangat luar biasa kepada saya demi penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah tahun 2018 dan semua pihak yang telah membantu menyumbangkan pikiran, tenaga serta telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan penyusun akan saran dan kritikan yang bersifat membangun. Penyusun berharap semoga agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan pembaca sekalian.

Jakarta, 15 Dzulhijjah 1443 H
14 Juli 2022 M

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Identifikasi masalah.....	4
C. Pembatasan masalah.....	4
D. perumusan masalah	5
E. Tujuan penelitian.....	5
F. Kegunaan hasil penelitian	5
G. Sistematika penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan teoritik	7
1. Perbankan Syariah	7
a. Pengertian Perbankan Syariah.....	7
b. Ciri-ciri bank syariah.....	8
c. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	9
d. Peran strategis perbankan syariah	10
2. Kepuasan nasabah	11
a. Pengertian kepuasan konsumen (nasabah)	11
b. Faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen	12
c. Metode pengukuran kepuasan konsumen.....	12
d. Indikator kepuasan konsumen	13
3. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian kualitas pelayanan.....	13

b. Dasar pelayanan.....	14
c. Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Service Quality (Servqual)</i>	16
B. Hasil penelitian yang relevan	19
C. Kerangka Berfikir.....	27
D. Hipotesis penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Tujuan operasional penelitian	29
B. Tempat dan waktu penelitian	29
C. Metode penelitian	29
D. Variabel Penelitian	31
E. Populasi dan sampel	31
F. Teknik pengumpulan data	33
G. Teknik analisis data	41
H. Hipotesis Statistik.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi data.....	45
B. Uji Persyaratan Analisis	59
C. Pengujian Hipotesis.....	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan	38
Tabel 2.2 Kisi-kisi instrumen kepuasan nasabah	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	57
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	61
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov-Simirnov	63
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Sederhana (Coefficients).....	65
Tabel 4.12 Output Uji Regresi (Anova)	66
Tabel 4.13 Uji T atau Parsial.....	67
Tabel 4.14 Uji F (Simultan)	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP BSD	51
Gambar 4.2 Kurva Normal Probability P-Plot	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Di Indonesia perbankan syariah saat ini mengalami peningkatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat banyak. hal ini bisa dilihat bahwa perbankan syariah terus bertambah dan berkembang setiap tahunnya. Para wirausaha dalam mewujudkan keinginannya dapat mengajukan pembiayaan pembiayaan ke bank syariah. Dilansir dalam indonesia.go.id badan publik pemerintahan fokus pada jumlah pengusaha baru pada tahun 2024 sekitar empat persen dari penduduk Indonesia, otoritas publik ingin membangun jumlah pengusaha baru di Indonesia. Merujuk informasi dari Dinas Koperasi dan UKM, proporsi bisnis Indonesia saat ini baru 3,47 persen dari total penduduk. Pemerintah juga mengembangkan ekosistem keuangan untuk mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam meningkatkan kapasitas produksi dan daya saing produk mereka. Menurut data yang diterbitkan oleh Kementerian Koperasi dan UKM, usaha kecil dan menengah (UKM) Indonesia telah mencapai 64,1 juta unit, terhitung hampir semua peserta komersial negara. Sebagian besar lanskap kewirausahaan Indonesia terdiri dari perusahaan mikro dan kecil (UMK). Berdasarkan data Sensus Ekonomi, terdapat 26 juta UMK atau 98,68 persen dari total organisasi non-agraria di Indonesia. UMK juga siap menyerap lebih dari 59 juta tenaga ahli Indonesia atau sekitar 75,33 persen dari total angkatan kerja non pertanian¹.

Saat ini banyak sekali masyarakat yang terkena dampak dari covid 19, mulai dari kebijakan perusahaan yang melakukan pemecatan massal, tidak menerima karyawan baru, hilangnya upah bagi pekerja terutama bagi pekerja informal dan penutupan perusahaan akibat dari kebangkrutan, persentase perusahaan yang melakukan perubahan jumlah pegawai di tengah pandemi sebesar 35, 56 % Pengurangan jumlah pegawai relatif lebih banyak terjadi

¹ Badan Pusat Statistik, *Analisis Isu Terkini 2020*, (BPS RI/BPS-Statistics Indonesia: 2020. Hlm. 25.

pada usaha menengah dan besar². Dari hal ini timbul pergerakan dari masyarakat dimana mereka ingin membuka usaha-usaha baru dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, dengan adanya minat masyarakat dalam menciptakan usaha atau berkewirausahaan masyarakat perlu mendapatkan dorongan dari sektor keuangan, 7 dari setiap 10 pelaku usaha UMK membutuhkan bantuan modal usaha sebagai yang paling diperlukan di masa pandemi sekitar 69,02 % sedangkan untuk usaha menengah besar memerlukan bantuan modal sebesar 35,07 %.³

Pemerintah Provinsi (Pemprov) Banten menyalurkan bantuan kepada masyarakat terdampak Covid-19 secara bertahap melalui Bank BJB Syariah KCP BSD kepada masyarakat kota Tangerang Selatan (Tangsel). Dengan mekanisme pembuatan rekeningnya disiapkan atas nama penerima bantuan, data rekening yang sudah bank BJB Syariah siapkan itu akan di kirim ke Dinsos Provinsi, Dinsos Provinsi akan menginformasikan ke Dinsos Tangsel, agar mereka (Dinsos Tangsel) menginformasikan ke penerima bantuan untuk hadir di bank BJB Syariah⁴. Namun masih terdapat antrian yang panjang dalam penyaluran BLT, masyarakat penerima BLT ada yang rela mengantri sejak pagi demi cairnya uang bantuan dari pemerintah tersebut. Hal tersebut diduga rendahnya kemampuan karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD dalam melakukan hubungan komunikasi yang diberikan kepada nasabah dan diduga terdapat penurunan kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Agar tidak terjadi hal yang serupa, Bank BJB Syariah KCP BSD dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar penyaluran pembiayaan semakin banyak karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi pemikiran yang positif dan dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan sesuai dengan apa yang

² Badan pusat statistik, *Analisis hasil survei dampak covid-19 terhadap pelaku usaha*, (BPS RI, 2020), h. 7.

³ Ibid

⁴ Diakses melalui web <https://www.kedaipena.com/bersama-bjb-syariah-pemprov-banten-salurkan-bantuan-sosial-ke-masyarakat-terdampak-covid-19-di-tangsel/>. hari Rabu, 26 September 2021

diharapkan pelanggan, karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan terwujud kepuasan pelanggan yang akan menimbulkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Hubungan yang ada antara tuntutan konsumen dan konsumen setelah bantuan diberikan dapat digunakan untuk menyimpulkan tingkat prioritas yang dirasakan seseorang selama bantuan normal. Inilah yang dimaksud dengan keunggulan layanan. Jika bantuan yang diterima atau cara penerimaannya sesuai dengan harapan, maka sifat pemberiannya secara umum dapat diterima secara efektif pada saat diberikan. Kepuasan pelanggan secara langsung terkait dengan penilaian mereka tentang seberapa baik layanan perusahaan diterima oleh kliennya, bukan penyedia layanan itu sendiri. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, perusahaan mengandalkan persepsi pelanggan mereka tentang seberapa baik mereka diperlakukan oleh penyedia layanan yang mereka tangani.⁵

Tingkat kepuasan pelanggan didasarkan pada pengalaman total konsumen dengan perusahaan, dan digunakan untuk mengukur kebahagiaan pelanggan di industri jasa keuangan. Dan apabila pelayanan yang diberikan Bank BJB Syariah KCP BSD baik maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Untuk menjaga adanya peningkatan lonjakan nasabah, Bank BJB Syariah KCP BSD dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tidak terdapat antrian nasabah karena cara kerja yang belum efisien agar nasabah mendapatkan kenyamanan dalam sebuah transaksi.

Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan Bank BJB Syariah KCP BSD kepada nasabah terhadap demi meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP BSD. Alasan pertama Peneliti memilih Bank BJB Syariah KCP BSD karena didaerah BSD sebagai kawasan bisnis dan komersial yang terus tumbuh, BSD menarik banyak pelaku usaha dan tempat usaha dengan tingkat mobilitas yang tinggi, dan Kota Tangerang Selatan merupakan salah

⁵ Jarliyah Harfikah & Nadiya Abdullah, "pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya". Vol. XIV No. 1, (Aceh: UNMUHA 2017), h. 47.

satu kota penunjang bagi ibu kota Jakarta, DKI Jakarta. Fungsi kota sebagai kota perdagangan dan jasa yang disuplainya sangat dibutuhkan di wilayah sekitarnya. Pentingnya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD sekarang dan yang akan datang menjadi alasan kedua peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka Peneliti Mengambil Judul “**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah (Kantor Cabang Pembantu BSD)**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi sebagai berikut yaitu:

1. Diduga rendahnya kemampuan karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD dalam melakukan hubungan komunikasi yang diberikan kepada nasabah.
2. Diduga terdapat penurunan kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

C. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah pekerjaan peneliti, dibuat batasan sehingga hanya melihat pengaruh tingkat kualitas pelayanan pekerja terhadap total kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD. Dengan hanya menggunakan lima dimensi, batasan penelitian berikut diturunkan:

1. Fasilitas (*tangibles*) yang diberikan oleh karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD
2. Keandalan (*reliability*) yang diberikan oleh karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan oleh karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD
4. Empati (*Empathy*) yang diberikan oleh karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD
5. Jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh karyawan Bank BJB Syariah BSD

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian masalah yang muncul adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD?
2. Seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD.
2. Untuk Menganalisis seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki potensi untuk bermanfaat tidak hanya untuk orang-orang tertentu tetapi juga untuk populasi yang lebih luas. Berikut ini adalah beberapa kelebihan dari penelitian ini:

1. Teoritis: Penulis penelitian ini berharap agar dapat dijadikan kajian ilmu dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah
2. Praktis
 - a. Lembaga keuangan: Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dalam menerapkan kualitas pelayanan pada Bank BJB Syariah BSD.
 - b. Akademis: Hal ini dimaksudkan agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa sebagai bahan ajar dan sumber informasi khususnya dalam bidang manajemen dalam proses pemberian jasa pada lembaga keuangan syariah. Diharapkan bahwa pengetahuan ini akan berharga khususnya.
 - c. Peneliti lanjutan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Penelitian

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

berisi landasan teori yang membahas tentang pengertian kualitas, pengertian pelayanan, dimensi kualitas pelayanan,

BAB III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan terdiri dari: Tujuan operasional penelitian, tempat dan waktu penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan secara detail tentang analisis data dan interpretasi hasil penelitian di lapangan

BAB V: Penutup

ringkasan temuan dan rekomendasi yang dikirim ke lembaga keuangan atau pihak lain yang ingin membuat atau melakukan studi lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritik

1. Perbankan Syariah

a. Pengertian bank syariah

Bank yang dianggap Islami adalah bank yang operasinya didasarkan pada hukum Islam dan tidak mengumpulkan atau mendistribusikan bunga kepada kliennya sebagai bagian dari operasinya. Biaya yang dikumpulkan oleh bank dan yang dibagikan kepada konsumen ditentukan oleh kesepakatan yang dibuat antara klien dan bank syariah. Perjanjian (akad) yang merupakan bagian dari perbankan syariah harus didasarkan pada konsep dan ketentuan hukum Islam.¹

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, terutama yang kegiatan dan kewajibannya dikendalikan oleh undang-undang syariah Islam. Dalam hal muamalah, umat Islam harus menghindari praktik yang mengandung unsur riba.²

Arti lain dari Bank Syariah adalah yang melakukan kegiatan bisnis berdasarkan standar syariah, khususnya prinsip-prinsip pengaturan yang didasarkan pada hukum Islam di antara bank-bank dan pertemuan yang berbeda untuk menyimpan cadangan dan juga membiayai kegiatan bisnis, atau kegiatan lain yang dinyatakan sebagai sesuai syariah.³

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah, yang juga dikenal sebagai prinsip hukum Islam, sebagaimana tertuang dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia. Gharar, maysir, riba, ketidakadilan, dan tujuan yang haram tidak termasuk dalam prinsip-prinsip tersebut, yang meliputi konsep

¹ Andrianto dan Anang Firmansya, *Bank syariah implementasi teori dan praktek* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019). h. 26.

² Muhammad Firdaus, dkk, *Konsep & Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 18.

³ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 2.

keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), dan universalisme (*alamiyah*). UU No. 21 Tahun 2008 Selanjutnya, UU Perbankan Syariah mewajibkan lembaga keuangan syariah untuk memenuhi tugas sosialnya dengan berpartisipasi dalam kegiatan seperti yang dibutuhkan oleh lembaga baitul mal.⁴

Maka dapat disimpulkan bahwa perbankan syariah adalah sebuah lembaga atau bank tempat penyimpanan dana atau pembiayaan yang berjalan dengan hukum islam dan dengan prinsip syariah salah satunya tidak menggunakan sistem bunga melainkan bagi hasil.

b. Ciri-ciri Bank Syariah

Bank Syariah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Biaya biasanya disepakati bersama dalam bentuk sejumlah kecil pada saat kontrak direalisasikan. Jumlah ini tidak mengikat dan dapat diselesaikan dengan kemungkinan merundingkan titik batas yang dapat diterima. Biaya biasanya dihitung sebagai persentase dari nilai keseluruhan kontrak. Biaya ini hanya dikeluarkan hingga batas waktu yang ditentukan dalam perjanjian atau kontrak, mana saja yang lebih dulu, dan hanya dikenakan sesuai dengan ketentuannya.
- 2) Penggunaan tarif karena komitmen untuk mengangsur selalu dijaui, dengan alasan bahwa tarif tersebut terkait dengan kelebihan kewajiban meskipun jangka waktu dari perjanjian telah berakhir.
- 3) Dalam akad pembiayaan proyek, bank syariah tidak mempersoalkan suatu perkiraan tergantung pada keuntungan positif yang telah diselesaikan sebelumnya, karena pada dasarnya hanya Allah SWT yang mengetahui berjalannya suatu usaha yang dibiayai oleh bank tersebut.

⁴ UU No 21 tahun 2008.

- 4) Pengelolaan uang rakyat dalam bentuk simpanan oleh lembaga penyimpan dipandang sebagai simpanan wajib dalam arti merupakan investasi dana dalam proyek-proyek yang didukung oleh lembaga-lembaga syariah. Deposan, di sisi lain, tidak dijanjikan hadiah khusus untuk berpartisipasi dalam inisiatif.
- 5) Dewan Pengelola Syariah (DPS) bertanggung jawab untuk mengawasi operasional bank sesuai dengan standar hukum syariah. Selanjutnya, administrasi dan kepemimpinan bank syariah harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar muamalah syariah.
- 6) Ada sejumlah peran unik yang dimainkan oleh bank syariah, termasuk fungsi mandat, yang menyiratkan bahwa mereka harus menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan setiap dana yang mereka pegang. Jika pemilik memutuskan untuk mengambil aset, mereka disimpan dan disiapkan terlebih dahulu.⁵

c. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah adalah entitas keuangan yang mengikuti prinsip-prinsip hukum Islam dalam menjalankan perannya sebagai perantara keuangan. Berikut daftar kewajiban, fungsi, dan tugas bank syariah:

- 1) Berfungsi sebagai lembaga kliring atas aset-aset yang dihimpun dari masyarakat umum atau dunia usaha dalam bentuk dana cadangan (*mudharabah*) dan giro (*wadiah*), untuk kemudian menyalurkan aset-aset tersebut ke sektor riil.
- 2) Untuk melayani sebagai situs di mana prosedur yang sesuai syariah dapat digunakan untuk melakukan investasi bisnis (baik dalam hal aset fisik dan dana yang disimpan dalam rekening investasi).

⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia-FE, 2003), h. 41.

- 3) Dalam rangka perjanjian sewa atau perwakilan, menyediakan berbagai administrasi layanan keuangan dengan dasar pembayaran.
- 4) Menyediakan dan menyediakan berbagai jenis bantuan sosial untuk penyediaan layanan sosial, seperti pinjaman amal, zakat, dan dana sosial lainnya, sesuai dengan filosofi Islam.⁶
- 5) Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.
- 6) Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 7) Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- 8) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).⁷

d. Peran strategis perbankan syariah

Untuk membedakan antara kehadiran perbankan Islam dan individu tertentu yang membutuhkan sistem ekonomi Islam untuk melakukan transaksi keuangan yang sukses. Tujuannya adalah untuk mencapai tingkat perkembangan atau cara hidup yang memungkinkan seseorang untuk mempraktikkan agama Islam secara lebih efektif setelah dideklarasikan. Bagi mayoritas Muslim yang menggunakan perbankan tradisional, imbalan atas layanan dengan sistem bunga bank merupakan sumber keprihatinan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hukum Islam melarang bunga yang berasal dari prinsip-prinsip

⁶ Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta: Setia Purna Inves 2007), h. 14.

⁷ UU No. 21 Tahun 2008 Tentang perbankan syariah

Islam dan keyakinan yang diwahyukan sebelum Islam. Setiap dan semua usaha komersial yang beroperasi dalam kerangka ekonomi Islam harus memenuhi kriteria berikut:

- 1) Bersifat mandiri (*Otonom*).
- 2) Sesuai dengan hukum Islam
- 3) Produk yang dihasilkan dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat
- 4) Berprinsip mencari keuntungan.⁸

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan kecenderungan baik yang disertai dengan sikap konsumen setelah mengalami kondisi tersebut setelah menggunakan produk atau jasa yang bersangkutan. Kepuasan konsumen adalah kesenangan yang dirasakan pelanggan sebagai akibat membandingkan (hasil) suatu produk dengan kinerja yang diharapkan.⁹

Setiap perusahaan bekerja untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat di sisi lain persamaan, selain menjadi komponen penting dari ketahanan organisasi. Pembeli yang puas dengan barang dan layanan lebih mungkin untuk membeli produk dan menggunakan layanan lagi jika mereka memiliki kebutuhan yang sama di masa depan.¹⁰

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah sikap karyawan dalam melayani konsumen dengan semaksimal mungkin demi menciptakan kenyamanan atas apa yang telah di berikan, hal ini dapat memunculkan rasa senang setelah mendapatkan service pelayanan tersebut, namu sebaliknya jika konsumen tidak mendukung jalannya sebuah kualitas pelayanan yang baik maka

⁸ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia, 2006), h. 78-79.

⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*, Unitomo Press (Surabaya: 2019), h. 82.

¹⁰ Ibid

konsumen dapat mempunyai rasa kecewa ditambah dengan penurunan tingkat keunggulan dalam persaingan perusahaan.

b. Faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah

Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh pertimbangan perusahaan terhadap berbagai variabel penting, yang paling penting adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk; dengan asumsi bahwa hasil penilaian konsumen menunjukkan bahwa produk yang digunakan adalah yang terbaik, pelanggan akan puas dengan pembeliannya.
2. menyelesaikan pekerjaan Khususnya bagi individu dalam industri jasa. Pelanggan akan mengekspresikan emosi kebahagiaan jika perusahaan memberikan layanan yang dapat diterima atau memberikan seperti yang dijanjikan.
3. Klien yang setia akan merasa senang dan memperoleh keyakinan bahwa orang lain akan merasakan hal yang sama saat menggunakan item dari merek tertentu, menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi secara umum. Pelanggan senang karena nilai sosial yang terkait dengan merek tertentu, bukan karena atribut barang itu sendiri.
4. Pelanggan akan mendapatkan nilai lebih dari hal-hal yang memiliki kualitas yang sebanding tetapi dengan harga yang lebih rendah.
5. Biaya Pembeli yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produk atau administrasi akan lebih sering senang dengan barang atau administrasinya.

c. Indikator kepuasan konsumen

Indikator kepuasan pelanggan Karena begitu banyak jenis pelanggan yang menggunakan produk, dan masing-masing menggunakannya, bertindak, dan berkomunikasi secara berbeda dari

yang lain. Program kepuasan mencakup berbagai metrik secara umum, termasuk yang berikut:¹¹:

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan kliennya, organisasi bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya. Dalam pengertian ini, pelayanan mengacu pada pemilik layanan yang memberikan layanan, dengan kualitas nyaman, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan ditangani melalui sikap dan sifat pemberian. layanan untuk kesenangan pelanggan.¹²

Loyalitas konsumen perusahaan sangat penting bagi perusahaan yang ingin mempertahankan perusahaan dan operasi komersialnya agar beroperasi dengan lancar. Perusahaan yang ingin maju dalam bisnis mereka harus banyak berinvestasi dalam penelitian dan pengembangan. Pelanggan yang sangat senang dengan produk dan layanan perusahaan sehingga mereka merasa berkewajiban untuk memberi tahu semua orang yang mereka kenal tentang mereka dikatakan loyal terhadapnya. Selanjutnya, klien setia akan memperluas dedikasi mereka ke perusahaan yang serupa dengan Anda di masa depan. Selain itu, mereka adalah klien setia dari perusahaan atau organisasi tertentu setelah semuanya dikatakan dan dilakukan.¹³

Untuk memberikan layanan yang luar biasa, setiap karyawan harus memiliki bakat khusus. Menjadi menyenangkan dan tampan, memiliki pendekatan yang menyenangkan, menunjukkan antusiasme kerja yang

¹¹ Ibid

¹² Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB" *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 (BSI, 2018), h. 50-51.

¹³ Doni Marlius, "Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan." *Jurnal Pundi* 1.3 (2018), h. 239.

konsisten dan mentalitas siap melayani, dan tetap tenang saat melayani klien adalah contoh dari bakat ini. yang dapat berkomunikasi secara efektif, yang dapat memahami komunikasi pembeli melalui gerak tubuh dan bahasa isyarat, dan yang dapat dengan percaya diri menangani keluhan pelanggan karena ia dibutuhkan dan telah menguasai pekerjaannya, yang meliputi tugas-tugas yang berkaitan dengan departemennya serta tugas-tugas yang berkaitan dengan bagian lain dari bisnis¹⁴

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari keunggulan kantor (kemewahan fasilitas), pemenuhan inovasi dan penampilan yang sebenarnya namun dari mentalitas dan perilaku pekerja keterampilan yang profesional dan memiliki tanggung jawab yang tinggi.¹⁵

Untuk memenuhi harapan masyarakat, kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan. Ini berfungsi sebagai tolok ukur, korelasi, atau referensi untuk mengukur seberapa baik layanan diterima dan dirasakan. Hasilnya, masyarakat umum akan dapat menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan.

Dari prinsip-prinsip yang telah ditawarkan selama ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Upaya perusahaan untuk mengembangkan pandangan yang baik dari pelanggannya dengan memberikan layanan yang luar biasa dalam bentuk kenyamanan, kemampuan, dan hubungan; sebagai konsekuensinya, klien tidak akan memiliki kesan negatif terhadap perusahaan.

b. Dasar pelayanan

Setiap bisnis atau lembaga keuangan yang memiliki tugas penyediaan harus selalu memberikan pelayanan prima agar pelanggan yang senang dapat memberikan masukan yang bermanfaat. Pelanggan terutama menginginkan kualitas layanan terbaik yang tersedia. Sangat

¹⁴ Wirdayani Wahab. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru." *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2.1 (2017), h. 66.

¹⁵ Solichah Supartiningsih, "Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan." *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 6.1 (2017), h. 10.

penting bagi lembaga keuangan atau perusahaan untuk memenuhi permintaan mendasar dari layanan yang baik untuk memberikan tingkat layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Berikut ini adalah daftar karakteristik yang terkait dengan pemberian pelayanan prima:

1. Pastikan sarana dan prasarana Anda memadai. Setiap klien atau pelanggan mengharapkan untuk diperlakukan dengan hormat dan layanan yang luar biasa. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga keuangan.
2. Menyediakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi, dengan pengetahuan bahwa SDM mengacu pada karyawan yang baik dalam konteks ini. Untuk memberikan kinerja pelayanan yang baik, seseorang harus memiliki sikap yang menyenangkan, memperhatikan, dan antusias terhadap pekerjaannya. Karyawan juga diharapkan untuk tanggap atau membalas dengan cara yang responsif, dapat dimengerti, menyenangkan, dan cerdas.
3. Menjaga rasa kewajiban bagi setiap nasabah individu selama transaksi. Pegawai yang melakukan kegiatan pelayanan harus dapat melayani dari awal sampai akhir atau akhir agar dapat menghasilkan rasa senang bagi klien atau pelanggan atas pelaksanaan tanggung jawab atas pelayanan yang diinginkannya. Hal ini diperlukan untuk menjamin bahwa konsumen memperoleh pelayanan yang diinginkannya.
4. harus memberikan pelayanan yang tepat waktu dan benar. Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan, karyawan wajib mengikuti prosedur yang ditetapkan. Layanan disediakan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat untuk proyek yang berbeda. Tidak ada kesalahan dalam arti bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan spesifikasi klien.

5. Mampu berkomunikasi dengan jelas dan lugas. Setiap karyawan harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan setiap klien. Selain itu, personel dapat langsung memahami keinginan dan tujuan klien. Artinya, karyawan harus mampu berkomunikasi secara transparan dan mudah dipahami.
6. Tunjukkan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tinggi. Untuk mendapatkan pekerjaan, Anda harus memiliki tingkat pendidikan dan pengalaman tertentu. Karyawan memerlukan pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka agar dapat terlibat dengan baik dengan klien dan terus bekerja karena mereka terus berkomunikasi dengan orang lain.
7. Berusaha memahami harapan klien. Karyawan dituntut untuk merespon dengan cepat permintaan pelanggan. Pelanggan akan menjadi gelisah saat menunggu karyawan yang tertunda.
8. Mampu membangun kepercayaan pada pelanggan seseorang. Jika calon nasabah ingin menjadi nasabah yang bersangkutan, mereka harus memiliki kepercayaan pada bisnis yang menyediakan jasa lembaga keuangan. Dalam nada yang sama, sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan masa lalu agar mereka tidak pergi. Semua ini dapat dicapai karena dedikasi setiap karyawan.¹⁶

c. Dimensi Kualitas Pelayanan *Service Quality (Servqual)*

Sekalipun standar kualitas layanan ini dapat ditinjau berdasarkan kriteria untuk berbagai bidang kualitas layanan publik, tidak mungkin mengabaikan subjek kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat umum. Faktor-faktor berikut, menurut Zeitham dan rekan, dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan:

- 1) *Tangibles* (fasilitas), sering dikenal sebagai bukti fisik, mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menunjukkan kepada pihak lain bahwa

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), h. 209-211.

itu ada. Kualitas lingkungan di sekitar mereka, serta sarana dan prasarana fisik perusahaan, termasuk tampilan dan kemampuannya, adalah contoh bukti nyata yang diberikan oleh penyedia layanan atas layanan yang mereka tawarkan. Ini mencakup fasilitas fisik perusahaan serta penampilan karyawannya (seperti gedung, fasilitas penyimpanan, dan sebagainya). Ringkasnya, menciptakan kesan bahwa ada tanda-tanda yang ada pada fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.¹⁷:

- 1) Penampilan Petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan,
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 4) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) *Reliability* (Kehandalan), yaitu ketergantungan layanan yang diberikan oleh organisasi. Untuk memenuhi harapan klien, diperlukan kinerja tepat waktu, layanan bebas kesalahan, sikap peduli, dan tingkat akurasi yang tinggi. Memberikan layanan yang dijanjikan sesuai jadwal dan dengan cara yang membangun kepercayaan pelanggan dapat dianggap sebagai kualitas layanan, menurut kriteria berikut:¹⁸
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Kemampuan petugas/aparatur memberikan informasi dengan jelas
 - 3) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), Reaktivitas, juga dikenal sebagai kesediaan untuk melayani klien dan memberikan layanan yang tepat waktu dan tepat, serta transfer informasi yang jelas. Jika pelanggan dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas, mereka akan memiliki pandangan negatif terhadap layanan yang diberikan. Singkatnya, itu dapat didefinisikan sebagai kesediaan untuk melayani klien dengan

¹⁷ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan layanan publik*, (Unpad press, 2016), h. 63.

¹⁸ Ibid

memberikan layanan yang cepat dan berkualitas tinggi.¹⁹ dengan indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
 - 3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.²⁰
- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu Pelanggan akan lebih percaya pada suatu perusahaan jika karyawannya memiliki pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk memenangkan dan mempertahankan kepercayaan mereka. Komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan kesantunan (*Courtesy*). Singkatnya, ini dapat didefinisikan sebagai keahlian dan keramahan personel, serta kapasitas karyawan untuk dipercaya dan dipercaya.
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 5) *Empathy* (Empati), yaitu Mencoba untuk memahami keinginan konsumen dalam kasus ketika organisasi dituntut untuk memiliki wawasan dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami permintaan pelanggan yang unik dan memiliki waktu operasi yang menyenangkan bagi pelanggan. Ini beberapa indikatornya:
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah, sopan dan santun
 - 3) Menghargai setiap pelanggan

¹⁹ Ibid

²⁰ Ismail Nurdin, *kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*, Media Sahabat Cendekia, (Jakarta: 2019), h. 65.

B. Hasil Penelitian Yang Relevan

Hasil penelitian yang relevan digunakan sebagai titik acuan bagi peneliti yang melakukan penelitian ini. Karena temuan penelitian yang relevan digunakan untuk membuktikan bahwa penelitian ini nyata, penelitian ini merupakan semacam pengulangan dari hasil penelitian penelitian sebelumnya. Berikut ini adalah daftar referensi yang ada terkait dengan judul kerja skripsi yang diajukan:

1. Kevin Aditya Pratama Skripsi yang berjudul “**Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank rakyat indonesia cabang ponorogo**”, Adapun hasil penelitiannya adalah Variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik *tangible* maka meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik *reliability* maka meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Artinya semakin baik *responsiveness* maka meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik *assurance* maka meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik *empathy* maka meningkatkan kepuasan nasabah.²¹

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD.
 - 2) persamaannya dalam penelitian ini adalah di sama-sama menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan
2. Random Tanjung yang berjudul “**Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di**

²¹ Kevin Aditya Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo." (Ponorogo: 2018).

PT bank syariah mandiri KCP Panyabungan".²² Adapun hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan berdasarkan hasil penelitian. Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan lebih bahagia karena kualitas produk dan layanan yang mereka terima..

Beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Perbedaan: Penelitian saya dilakukan di Bank BJB Syariah KCP (BSD), dengan menggunakan paradigma *SERVQUAL*, dengan informan semua konsumen yang memanfaatkan layanan Bank BJB Syariah KCP BSD, dan berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan daripada kualitas produk. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi pembeda dalam objek penelitian.
- 2) Persamaan: sama-sama membahas tentang dampak derajat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Ditha Kamisahuri AS yang berjudul "**Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank BJB Syariah kota jambi**"²³, hasil penelitiannya adalah Konsumen non muslim di Bank BJB Syariah Kota Jambi lebih cenderung puas jika mendapatkan pelayanan yang lebih baik, menurut uji parsial yang dikenal dengan uji t atau uji signifikan individu. Nasabah non-Muslim Bank BJB Syariah di Kota Jambi, Indonesia, tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap variabel bagi hasil. Nasabah non-Muslim Bank

²² Rondono Tanjung, "Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan syariah di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan". (Diss. IAIN Padang sidimpuan, 2020).

²³ Dita Kamisahuri *et.al.* "Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada bank syariah indonesia kota Jambi". (Diss. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021).

BJB Syariah Kota Jambi melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi baik terhadap kualitas layanan maupun kebijakan bagi hasil lembaga, menurut temuan uji simultan (uji f). Berdasarkan fakta-fakta yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa nasabah Bank BJB Syariah merasa puas dengan kualitas pelayanan dan bagi hasil yang dirasakan.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan objek yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD, menggunakan model *SERVQUAL*, dengan informan menggunakan seluruh nasabah yang menggunakan jasa bank, tidak meneliti sistem bagi hasil dan menysasar kepada semua nasabah non muslim atau muslim.
 - 2) Persamaan: sama-sama membahas kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.
4. Masdina Daulay dengan judul **“Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di Pt.Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”**²⁴ hasil penelitiannya adalah Ada hubungan antara kualitas layanan yang ditawarkan dan tingkat kepuasan klien terhadap PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan, sesuai dengan temuan penelitian tersebut di atas. Model penelitian ini mempertimbangkan penghematan simpatik, yang dapat diklasifikasikan ke dalam harga, pertimbangan emosional, faktor kenyamanan, dan aspek lainnya. Skripsi ini menggunakan teknik kuantitatif dengan subjek nasabah tabungan simpatik dan objeknya yaitu PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

²⁴ Masdina Daulay. “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”. (Diss. IAIN Padangsidempuan, 2017).

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan objek yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, perbedaan subjek yaitu seluruh nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD), perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD, tidak meneliti jenis produk
 - 2) Persamaan: sama-sama menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
5. Niken Agustina dengan judul **“Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Kspps Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan Bmt Pahlawan Tulungagung”**²⁵. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pembiayaan murabahah. Pelanggan akan lebih senang jika kualitas produk di KSPPS Baitul Izza Sejahtera dan BMT Pahlawan Tulungagung meningkat. Tingkat kualitas layanan pembiayaan murabahah mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan menguntungkan. Pelanggan yang lebih puas dengan KSPPS Baitul Izza Sejahter Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung akan menghasilkan layanan yang lebih baik. Pembiayaan murabahah memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar terhadap kepuasan klien terhadap layanan. Kepuasan nasabah pembiayaan murabahah diharapkan dapat tumbuh seiring dengan meningkatnya permintaan nasabah, yang merupakan kabar baik bagi KSPPS Baitul Izza dan BMT Pahlawan Tulungagung. Kepuasan nasabah pembiayaan murabahah dipengaruhi secara positif oleh kualitas produk, pelayanan, dan permintaan nasabah apabila ketiga variabel tersebut dikaji secara bersama-sama. Dengan kata lain, tidak ada satu elemen yang menjelaskan ketiga aspek dari pengalaman

²⁵ Niken Agustina, "pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di kspps baitul izza sejahtera tulungagung dan bmt pahlawan tulungagung." (2020).

pelanggan: produk, layanan, dan harapan pelanggan. Dalam karya ini, metode kuantitatif digunakan untuk menguji korelasi.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan objek yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, perbedaan subjek yaitu seluruh nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD, perbedaan tempat yaitu Bank BJB Syariah KCP BSD, tidak meneliti kualitas produk
- 2) Persamaan: sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.

6. Rizka Istifa, **“Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-e sahabat terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”**²⁶. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan nasabah KCP Bank Muamalat Indonesia Tulungagung yang sangat baik berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan nasabah deposan secara keseluruhan. Nasabah di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Indonesia Tulungagung yang menggunakan kartu Shar-E Sahabat melaporkan peningkatan kepuasan nasabah yang cukup besar. Nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Indonesia Tulungagung sangat puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Sahabat Shar-E card.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah:

- 1) Perbedaan perbedaan objek yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, perbedaan subjek yaitu seluruh nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD, perbedaan tempat yaitu Bank BJB Syariah KCP BSD, tidak meneliti kualitas produk
- 2) Persamaan: sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.

²⁶ Rizka Istifa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." (2018).

7. Nada Zakia Skripsi yang berjudul **“Analisis kualitas pelayanan dengan model carter dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri”**²⁷. Hasil penelitian Kepuasan nasabah wilayah DKI Jakarta pada Bank Syariah Mandiri dipengaruhi secara positif oleh variabel kualitas pelayanan yang memiliki enam dimensi yaitu kepatuhan, jaminan, keandalan, berwujud, empati, dan daya tanggap. Kepatuhan, jaminan, ketergantungan, gamblang, dan responsif adalah dimensi. Secara simultan pada Bank Syariah Mandiri wilayah DKI Jakarta variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari enam dimensi yaitu kepatuhan, jaminan, keandalan, berwujud, empati, dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepatuhan, jaminan, ketergantungan, gamblang, empati, dan daya tanggap adalah aspek-aspeknya. Variabel kualitas layanan empati merupakan determinan kepuasan nasabah yang paling dominan di wilayah Bank Syariah Mandiri DKI Jakarta, dengan nilai Standardized Coefficient Beta sebesar 0,270. Karena empati adalah karakteristik kualitas layanan yang paling berharga, inilah masalahnya.

Perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD), perbedaan model menggunakan model *SERVQUAL*, dengan informan menggunakan seluruh nasabah yang menggunakan jasa Bank BJB Syariah KCP BSD)
 - 2) Persamaan: sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah
8. Putri Kesumawardani skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam memilih akad murabahah di BNI Syariah Kantor Cabang**

²⁷ Nada Zakia,. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Wilayah DKI Jakarta) *Bachelor's thesis*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis: uin jakarta 2021).

Palembang”²⁸. Hasil penelitian Tingkat kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dalam memilih akad murabahah dengan Bank BNI Syariah KC Palembang (X1). Pada Bank BNI Syariah KC Palembang, kualitas produk (X2) memiliki pengaruh penting dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memutuskan akad murabahah. Kepuasan nasabah pada akad murabahah Bank BNI Syariah KC Palembang memiliki korelasi yang kuat dan positif baik dengan kualitas layanan yang diberikan kepada mereka maupun kualitas produk yang mereka dapatkan sebagai hasil dari pengujian yang dilakukan secara simultan (Uji F).

Perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD), perbedaan model menggunakan model SERVQUAL, dengan informan menggunakan seluruh nasabah yang menggunakan jasa Bank BJB Syariah KCP BSD), tidak meneliti produk
 - 2) Persamaan: sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah
9. Agam Suherman skripsi yang berjudul **“Analisis kualitas pelayanan dengan model carter dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)”²⁹**. Hasil Penelitian tidak ada pengaruh yang terlihat pada tingkat kepuasan target audiens. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah tidak dipengaruhi oleh kepatuhan pegawai Bank Aceh Syariah terhadap kepatuhan syariah. Ketika kami melakukan percobaan lagi, hasilnya menunjukkan bahwa jaminan

²⁸ Kesumawardani Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Memilih Akad Murabahah Di Bni Syariah Kantor Cabang Palembang”. (Diss. Uin Raden Fatah Palembang, 2019).

²⁹ Agam Suherman, “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Banda Aceh”. (Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah tampaknya dipengaruhi oleh keandalan hukum syariah. Kesenangan pelanggan dengan produk atau layanan tidak terkait dengan cara produk atau layanan tersebut sesuai dengan syariah. Empati syariah memiliki pengaruh yang kecil terhadap kebahagiaan nasabah. Kepuasan pelanggan telah terbukti dipengaruhi secara positif oleh kepatuhan perusahaan terhadap hukum Syariah. Kesesuaian syariah, kepastian, ketergantungan, bukti nyata, empati, dan daya tanggap semuanya berdampak pada kepuasan pelanggan secara bersamaan menurut temuan penelitian.

Perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD), perbedaan model menggunakan model SERVQUAL
 - 2) Persamaan: sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah
10. Suryani skripsi yang berjudul **“Analisis pengaruh kualitas layanan dan atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo”**³⁰. Hasil penelitian Kepuasan pelanggan yang tinggi dikaitkan dengan kualitas layanan yang baik, menurut temuan penelitian, yang dikuatkan oleh analisis koefisien regresi. Ada hubungan "sebab dan akibat" ketika perubahan kualitas layanan memiliki pengaruh besar pada kepuasan pelanggan. Produk perbankan syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menggambarkan bahwa banyaknya kualitas pada produk perbankan syariah sangat erat kaitannya dengan besarnya kepuasan nasabah. Sebagai hasil dari uji F, H₀ dianggap tidak valid. Hal ini menggambarkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun

³⁰ Suryani, “analisis pengaruh kualitas layanan dan atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah pada bank bri syariah kantor cabang pembantu ponorogo”.)Diss. IAIN Ponorogo, 2019).

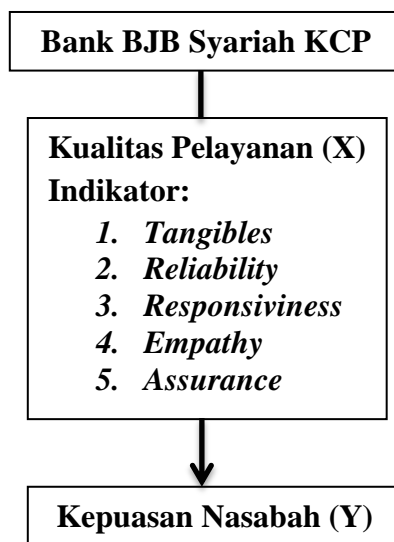
karakteristik produk perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Syariah KCP Ponorogo.

Perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini adalah

- 1) Perbedaan: perbedaan tempat yaitu di Bank BJB Syariah KCP BSD), perbedaan model menggunakan model SERVQUAL, tidak meneliti produk
- 2) Persamaan: sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

C. Kerangka Berfikir

Kerangka konseptual argumen adalah penjelasan tentang bagaimana teori menghubungkan ke banyak fitur yang dipahami. Sangat penting bahwa tingkat layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah KCP BSD konsisten dengan aturan dan proses yang ditetapkan. Hal ini diperlukan untuk menjamin bahwa konsumen puas dengan layanan yang diberikan, yang sangat penting untuk keberhasilan dan pengembangan perusahaan yang berkelanjutan. Berdasarkan penjelasan landasan teori masing-masing variabel dan keterkaitannya, serta berbagai penelitian terdahulu yang dibahas dalam artikel ini, berikut adalah salah satu alternatif rumusan model penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban tentatif untuk topik penelitian, yang kebenarannya harus dikonfirmasi melalui pemeriksaan empiris. Hipotesis dapat dianggap sebagai penjumlahan dari kesimpulan teoretis yang diperoleh dari membaca literatur yang relevan dalam rangkaian penelitian yang disebutkan dalam bab ini. Setelah mengevaluasi masalah yang disebutkan dalam rumusan masalah, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut

H_{a1} :Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah kantor cabang pembantu BSD

H_{o1} :Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah kantor cabang pembantu BSD

H_{a2} :Terdapat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD

H_{o2} :Tidak terdapat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah kantor cabang pembantu BSD

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD dipengaruhi oleh kualitas pelayanan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menganalisis fasilitas fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang diberikan oleh Bank BJB Syariah KCP BSD.

B. Tempat dan waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bank BJB Syariah KCP BSD. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September 2021 semester ganjil tahun ajaran 2021-2022.

C. Metode penelitian

Metode dapat merujuk pada strategi atau metodologi untuk menentukan sesuatu melalui serangkaian langkah. Selain itu, istilah metode dapat merujuk pada cara kerja yang sistematis. Dalam pengertian ini, teknik mengacu pada prosedur atau metodologi yang digunakan dalam kinerja penelitian. Sementara penelitian mencakup semua tindakan termasuk mengeksplorasi, memeriksa, dan menguji secara alami di sektor tertentu untuk mendapatkan fakta atau prinsip baru dengan tujuan meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi, itu terpisah dari penyelidikan dan eksperimen.¹

Pendekatan penelitian ini didasarkan pada teknik penelitian kuantitatif. Ilmu statistik banyak digunakan dalam pengujian ilmiah semacam ini. Karena menggunakan penggunaan angka, maka metodologi ini disebut sebagai metode kuantitatif. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengidentifikasi jawaban atas masalah sosial atau kemanusiaan dengan mengandalkan variabel-variabel yang dibuat dari teori, yang kemudian

¹ S.Margano, *Metodologi Penelitian Tindakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.1

dikuantifikasi dan diperiksa menggunakan proses statistik untuk menetapkan apakah generalisasi teori itu masih benar atau tidak.²

Sumber data untuk mendukung keaslian data diperlukan saat melakukan penelitian. Penelitian mungkin sama sekali tidak dilakukan jika tidak ada sumber data. Berikut ini adalah rincian sumber data yang digunakan dalam investigasi ini:

1) Data Primer

Data yang dikenal sebagai "data primer", yang mengacu pada data yang dikumpulkan langsung dari sumber data oleh peneliti untuk proyek studi tertentu. Dengan kata lain, data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya, baik melalui observasi maupun wawancara dengan partisipan dan informan.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah penyebaran kuisisioner pada Bank BJB Syariah KCP BSD yang akan dibagikan kepada nasabah atau calon nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD. Nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD mengisi kuesioner.

2) Data sekunder

Disebut "data sekunder" karena berasal dari sumber selain peneliti. Sebaliknya, istilah "data asli" mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Untuk memperkuat kesimpulan penelitian, peneliti terkadang mengandalkan data sekunder, atau informasi yang diperoleh dari sumber selain yang diteliti. Kualitas data primer dapat ditingkatkan dengan melengkapinya dengan data sekunder, yang juga dikenal sebagai data tambahan, yang merupakan informasi tambahan. Akibatnya, kredibilitas data primer yang diperoleh dijamin oleh fakta bahwa itu didukung oleh data sekunder.³

Dokumentasi, yang meliputi dokumentasi buku, makalah, jurnal, majalah, dan publikasi lain yang mencakup hal-hal yang berhubungan

² Siswoyo Haryono, *metodologi penelitian bisnis dan manajemen teori dan aplikasi*, (Bekasi: PT. Intermedia Personalia Utama. 2012), H. 5.

³ Samsu, *metode penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*, (Jambi: Pusaka Jambi, 2017), H. 95.

dengan kualitas layanan, digunakan sebagai sumber data sekunder dalam penyelidikan ini.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono adalah “sesuatu yang berupa segala sesuatu yang dimanfaatkan oleh peneliti untuk dipelajari guna mengumpulkan informasi tentangnya dan kemudian menarik kesimpulan tentangnya”. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat sampai pada temuannya sendiri. Berikut adalah ikhtisar dari banyak jenis variabel:

- 1) Variabel Independen (Variabel Bebas) merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi variabel terikat, atau yang menjadi sumber perubahan atau perkembangan variabel terikat. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.
- 2) Variabel Dependen (Variabel Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau dipengaruhi sebagai akibat dari variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan nasabah.

E. Populasi dan sampel

1) Populasi

Populasi adalah suatu generalisasi (keseluruhan), yang berisi barang atau individu yang memiliki sifat-sifat tertentu yang dapat dikenali oleh peneliti dan diteliti, kemudian dapat ditarik kesimpulan dari data tersebut.⁴ Populasi yang akan dijadikan obyek penelitian ini yaitu nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD.

2) Sampel

Sampel adalah representasi dari subset dari keseluruhan populasi. Seorang peneliti dapat memanfaatkan sampel yang diambil dari populasi yang besar jika ia tidak memiliki sarana, tenaga, atau waktu untuk meneliti seluruh populasi secara keseluruhan. Karena seluruh populasi tidak diketahui atau tidak terhitung, maka peneliti menggunakan rumus

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2015), h.148

Lemeshow untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Berikut rumus Lameshow⁵ yaitu:

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = \mathbf{100}$$

Jadi, jika n yang diperoleh dari perhitungan ini adalah 96,04 = 100 orang, maka peneliti harus mengumpulkan data dari sampel minimal 100 orang dalam penelitian ini.

Metode sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel. Dengan menggunakan pendekatan sampling Accidental Sampling, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel selama individu yang kebetulan bertemu dengan peneliti tersebut meyakini kebenarannya. Peneliti mengumpulkan sampel dari orang-orang yang kebetulan lewat selama periode pengamatan sebagai sumber data.⁶

⁵ Stanley Lemeshow *et.al*, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, (Gajah Mada University Press, Yogyakarta 1997), h. 2.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 80.

F. Teknik pengumpulan data

Beberapa metodologi penyebaran kuesioner digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian ini. Strategi tersebut digunakan di Bank BJB Syariah KCP BSD untuk mengumpulkan lebih banyak data dan informasi tentang kualitas layanan dan tingkat kepuasan klien. Metode pengumpulan data, seperti yang tercantum di bawah ini, dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik yang diselidiki:

1. Kuesioner

Untuk mengumpulkan informasi, peneliti menggunakan kuesioner, yaitu kumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dibagikan kepada partisipan dengan harapan mereka akan mengisinya. Selama peneliti jelas tentang variabel yang akan diperiksa dan jenis tanggapan apa yang diharapkan dari responden, kuesioner dapat menjadi instrumen pengumpulan data yang berguna.⁷

a. Definisi Konseptual

Definisi konseptual lebih spekulatif dan tidak dapat diamati karena merupakan gagasan yang didefinisikan oleh referensi ke konsep lain. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa definisi konseptual itu sendiri adalah sebuah gagasan. Ketika mencoba memahami logika di balik proses pembuatan hipotesis penelitian, definisi istilah mungkin berguna.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan karyawan dalam meningkatkan pelayanannya melalui berbagai bentuk strategi yang diberikan kepada nasabah demi meningkatkan citra perusahaan, karena dari kepuasan nasabah akan membentuk persepsi positif untuk sebuah perusahaan di lihat dari indikator yaitu fasilitas (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*).

Kepuasan nasabah adalah hasil pemikiran positif tentang suatu jasa atas kenyamanan yang telah diberikan oleh orang lain, apabila kualitas

⁷ Iskandar, , *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitaif dan Kualitatif*, (Gaung Persada Group, Jakarta 2008), h. 77.

pelayanan yang diberikan telah sesuai maka si penikmat jasa memberikan usulan positif tentang jasa tersebut. Adapun indikator dalam kepuasan nasabah adalah sistem keluhan dan saran organisasi, *ghost shopping* dan *lost customer analysis*

b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada ciri-ciri yang dapat diamati dari hal yang didefinisikan, atau definisi yang menerjemahkan variabel konsep ke dalam alat ukur. Definisi operasional juga dapat dianggap sebagai definisi yang didasarkan pada bagaimana sesuatu berfungsi. Istilah "dapat diamati" sangat penting dalam konteks definisi operasional. Jika seorang peneliti mengamati suatu gejala atau item, peneliti berikutnya dapat mereproduksi pengamatan itu dan menemukan apa yang diyakini oleh peneliti pertama sebagai kasus dengan mengulangi proses tersebut.⁸

1) Kualitas pelayanan (X).

Kualitas pelayanan adalah sebuah usaha pemberian yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk menciptakan persepsi yang baik dari pelanggan dengan cara karyawan memberikan strategi kualitas pelayanan berupa kenyamanan, kemampuan dan hubungan, dengan ini maka pelanggan tidak akan memberikan persepsi negatif. Karena peran penting yang dimainkan kualitas layanan dalam mencapai tujuan organisasi, masuk akal untuk menyimpulkan bahwa tingkat keberhasilan atau kegagalan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh karyawannya.

a) Fasilitas (*tangibles*)

Sarana dan prasarana suatu perusahaan digunakan untuk meningkatkan kualitas produknya. Petugas dan peralatan, lokasi layanan, disiplin, aksesibilitas, dan penggunaan alat

⁸ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode penelitian kuantitatif*, (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), H. 90-91.

hanyalah beberapa contoh yang dapat diberikan oleh penyedia layanan.

b) Keandalan (*reliability*)

Dalam hal memberikan layanan yang akurat, andal, dan memenuhi persyaratan layanan, kapasitas polisi untuk menggunakan teknologi bantu sangatlah penting.

c) Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsivitas karyawan diukur dengan kemampuan mereka untuk membantu pelanggan dengan cepat, yang juga dapat dipahami sebagai kesediaan mereka untuk membantu pelanggan dengan menyediakan layanan yang baik yang disampaikan tepat waktu. Hal ini dilakukan agar tercipta kesan positif dari pelanggan.

d) Jaminan (*assurance*)

Jaminan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan klien dalam organisasi. Singkatnya, ini mengacu pada pengetahuan dan keramahan karyawan, yang memungkinkan pelanggan untuk percaya pada mereka. Petugas yang memberikan jaminan waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya adalah contohnya.

e) Empati (*Empathy*)

Empati mengacu pada kapasitas karyawan untuk memberikan perhatian pribadi yang jujur kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Mengutamakan kepentingan konsumen, melayani dengan cara yang baik, sopan, dan ramah tanpa diskriminasi, dan menghargai setiap pelanggan adalah contohnya. Empati digambarkan sebagai kapasitas untuk memahami dan merespon dengan baik perasaan orang lain.

2) Kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah sikap karyawan dalam melayani nasabah dengan semaksimal mungkin demi menciptakan kenyamanan atas apa yang telah di berikan, hal ini dapat memunculkan rasa senang setelah mendapatkan *service* pelayanan tersebut, namu sebaliknya jika konsumen tidak mendukung jalannya sebuah kualitas pelayanan yang baik maka konsumen dapat mempunyai rasa kecewa ditambah dengan penurunan tingkat keunggulan dalam persaingan perusahaan.

G. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kinerja peneliti dalam mengkarakterisasi variabel penelitian dapat diukur dari kualitas instrumen penelitiannya. Variabel independen dan dependen keduanya termasuk dalam penelitian ini. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat nya adalah kepuasan nasabah (Y) adapun kisi-kisi penelitian ini penulis jabarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan (X)				
No.	Keterangan	Indikator	No. Soal	Jumlah
1	<i>Tangibles</i>	Saat melayani konsumen, penampilan petugas atau peralatan menjadi pertimbangan.	1	4
		Kemudahan akses ke lokasi di mana layanan dapat dilakukan	2	
		Fasilitasi prosedur pelayanan	3	
		Pemanfaatan peralatan dalam pelayanan	4	
2	<i>Reliability</i>	Keakuratan petugas dalam memberikan layanan kepada	5	3

		<p>pelanggan</p> <p>petugas membuat informasi tersedia.</p> <p>Kecakapan petugas dalam menggunakan berbagai alat selama proses pemberian layanan</p>	<p>6</p> <p>7</p>	
3	<i>Responsiviness</i>	<p>Menghadiri setiap klien atau kandidat individu yang tertarik untuk menerima bantuan.</p> <p>Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat oleh aparat dan petugas.</p> <p>Petugas menangani semua keluhan yang diterima dari pelanggan.</p>	<p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>	3
4	<i>Empathy</i>	<p>Mendahulukan kepentingan konsumen.</p> <p>petugas menjaga sikap yang baik dan ramah setiap saat.</p> <p>Hormati setiap pelanggan Anda.</p>	<p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>	3
5	<i>Assurance</i>	<p>Petugas memberikan jaminan waktu dalam pelayanan</p> <p>Petugas memberikan jaminan harga dalam pelayanan</p> <p>Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</p>	<p>14</p> <p>15</p>	3

			16	
Jumlah			16	16

Tabel 2.1 Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan

Kisi-kisi instrumen kepuasan nasabah (Y)				
No	Keterangan	Indikator	No. Soal	Jumlah
1	Kesesuaian harapan	Merasa puas mendapatkan pelayanan yang baik dan Pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang nasabah harapkan	1, 2, 3	3
2	Minat berkunjung kembali	nasabah akan berkunjung kembali ke perusahaan ini karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	4	1
3	Kesediaan merekomendasikan	merekomendasikan ke teman dan keluarga untuk menjadi calon nasabah di perusahaan ini	5	1
Jumlah			5	5

Tabel 2.2 Kisi-kisi instrumen kepuasan nasabah

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah skala likert. Teknik yang digunakan adalah sangat puas setuju, puas, tidak senang, sangat tidak puas. Bobot nilai masing-masing kategori adalah 1 sampai 5. responden memilih salah satu alternatif yang ditawarkan. Skor untuk setiap jawaban untuk setiap pertanyaan atau item pernyataan memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, sebagai berikut: ⁹

STP (Sangat Tidak Puas) : skor 1

TP (Tidak puas) : skor 2

N (Netral) : 3

P (Puas) : skor 4

SS (Sangat Puas) : skor 5

Skala ini digunakan untuk menilai sikap, perspektif, dan persepsi individu atau kelompok tentang isu-isu sosial., skala ini sangat ideal untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah KCP BSD. Skala ini terdiri dari beberapa pernyataan, yang masing-masing mengidentifikasi atribut tertentu yang akan diukur.¹⁰

1. Uji coba

Alat ukur yang digunakan akan ditempa terlebih dahulu sebelum beralih ke analisis data. Pendekatan ini digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas. Setelah itu dilakukan teknik analisis data. Keandalan dan validitas tes akan dinilai menggunakan program komputer yang disebut IBM SPSS 20, yang ditujukan untuk analisis data. Berikut adalah rincian dari setiap tahap prosedur analitis:

a) Uji Validitas

⁹ Uma Sekaran, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, edisi ke-4 (Jakarta: Salemba Empat, 2003), h. 31.

¹⁰ Irwan Suehartono, *Metode Penelitian Sosial; Suatu Teknik Bidang Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h. 77

Agar dianggap sah, kuesioner harus dapat menunjukkan kebenaran semua informasi yang akan dikumpulkannya. Temuan penelitian dikatakan otentik jika data yang dikumpulkan untuk penelitian identik dengan data yang benar-benar terjadi pada item yang diteliti. Ketika suatu instrumen dinyatakan valid, itu berarti dapat digunakan untuk menilai kualitas yang diciptakan untuk diukur. Sebagai bagian dari uji validitas untuk penelitian ini, analisis item dilakukan untuk melihat apakah nilai korelasi masing-masing item tersebut signifikan. Untuk melakukan analisis ini, digunakan rumus Korelasi Product Moment..¹¹

Dengan memeriksa perbedaan antara Rhitung dan Rtabel, hasil perbandingan dapat digunakan untuk menentukan apakah item dapat dinyatakan valid atau tidak. Item yang dimaksud dapat dianggap valid bila Rhitung lebih besar dari Rtabel, dan sebaliknya.

Nilai R hitung dibandingkan dengan tabel yang sesuai dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$ untuk melakukan uji signifikansi. Jumlah total sampel disebut sebagai n dalam konteks ini. Nilai Rtabel dapat dihitung sebesar 0,196 bila taraf signifikansi (α) ditetapkan sebesar 5% (0,05), jumlah pengamatan (n) ditetapkan sebesar 100, dan df sebesar 98 ($100-2 = 98$), menurut temuan penelitian ini.

b) Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui akurat atau tidaknya suatu alat ukur ketika dilakukan pengukuran berulang-ulang. Uji reliabilitas, dengan kata lain, menentukan konsisten atau tidaknya alat ukur. Cronbach's Alpha sering menggunakan metode penentuan reliabilitas ini. Dimungkinkan untuk menggunakan instrumen dengan batasan tertentu, seperti 0,6, untuk menentukan apakah itu dapat dipercaya atau tidak. Tidak baik jika reliabilitasnya kurang dari 0,6;

¹¹ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 132.

dapat diterima jika antara 0,7 dan 0,8; dan sangat baik jika lebih besar dari 0,8.¹²

H. Teknik Analisis data

Uji asumsi klasik digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah model regresi memiliki residual normalitas, heteroskedastisitas, analisis regresi sederhana. Jika model regresi linier dapat ditunjukkan untuk memenuhi sejumlah kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, model tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi. Uji asumsi klasik ini terdiri dari tiga bagian: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji analisis regresi sederhana.

1. Uji Normalitas

Model regresi digunakan untuk menilai apakah nilai residual yang diperoleh dari regresi berdistribusi normal selama prosedur pengujian. Distribusi data pada sumber diagonal dari grafik P-P plot normal digunakan untuk menilai apakah data tersebut normal. Jika titik-titik tersebar merata di seluruh garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai sisa disebut normal. Anda dapat menggunakan ini untuk membantu Anda dalam membuat keputusan. Selanjutnya hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Jika hasil pengujian lebih besar dari 0,05, data dikatakan berdistribusi normal.¹³

2. Uji Heteroskedastisitas

Varian residual dalam model regresi diperiksa untuk konsistensi di semua data dalam uji heteroskedastisitas. Teknik grafik dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas (lihat pola titik-titik pada grafik regresi). Berikut ini adalah faktor yang paling penting untuk dipertimbangkan saat membuat keputusan:

¹² Ibid, H. 69.

¹³ Singgih Santoso, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), h. 109.

Ketika ada pola yang terlihat, seperti titik-titik yang sudah ada menghasilkan pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, dan kemudian menyusut), heteroskedastisitas terbukti. Jika tidak ada pola yang terlihat, seperti titik-titik yang terdistribusi di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Karena tidak ada masalah dengan heteroskedastisitas jika nilai signifikan antara variabel independen dan residual absolut lebih dari 0,05, pendekatan uji Glejser juga dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Diasumsikan tidak ada kesulitan dengan heteroskedastisitas.¹⁴

3. Analisis regresi sederhana

Analisis regresi linier adalah teknik untuk memprediksi permintaan masa depan berdasarkan data historis atau mendeteksi pengaruh salah satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, peneliti menggunakan analisis regresi linier sebagai metode penyelidikan.

Untuk analisis satu variabel bebas dan satu variabel terikat, hanya bentuk paling dasar dari regresi linier, yang dikenal sebagai regresi linier sederhana, yang digunakan. Nilai variabel terikat, yang ditentukan oleh variabel bebas, dapat diperkirakan atau dispekulasikan dengan menggunakan metode ini.¹⁵

Dalam persamaan regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Dependent variabel)

X = Variabel Bebas (Independent variabel)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

¹⁴ Duwi Priyatno, , *Spss 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset 2014), h. 89.

¹⁵ Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta : Kencana.2013, h. 284.

b = Koefisien regresi.

e = Standard Error

I. Hipotesis Statistik

1. Uji Parsial (Uji t)

Dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dinilai dengan menggunakan uji-t. Seberapa besar kontribusi variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen diungkapkan oleh uji t. Kriteria signifikansi untuk pengujian ini adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$). Pengambilan keputusan untuk tes ini adalah:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima

maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel.

Jika nilai probabilitas $< \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima.

Jika nilai probabilitas $> \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat apakah faktor-faktor independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan. Nilai p dibandingkan dengan nilai signifikansi (α) 5% untuk melakukan pengujian ini.

Jika nilai probabilitas $< \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima .

Jika nilai probabilitas $> \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak.¹⁶

3. Uji determinasi (R^2)

Dimungkinkan untuk mengetahui seberapa baik model tersebut mampu menjelaskan variasi dependen dengan melakukan "uji determinasi". Dengan menggunakan model regresi, jika koefisien determinasi menurun (mendekati nol), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh semua variabel independen menurun, tetapi nilai yang kecil menunjukkan bahwa semua komponen mampu menggambarkan variabel dependen dengan sangat baik. terbatas. Jika nilai R^2 mendekati 100%, ini

¹⁶ Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan solusi Edisi kedua*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), h. 75- 78.

menunjukkan bahwa semua variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen atau bahwa semua faktor independen memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Sejarah Bank Jabar Banten Syariah

Unit Usaha Syariah didirikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000, sesuai dengan tuntutan masyarakat Jawa Barat yang mulai menunjukkan minat terhadap layanan perbankan syariah. Pada akhirnya, ini akan mengarah pada pembentukan Bank BJB Syariah, yang kemudian berganti nama menjadi Bank BJB Syariah. Manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. memutuskan untuk memisahkan Divisi/Unit Usaha Syariah setelah sepuluh (10) tahun beroperasi dalam rangka mendukung program Bank Indonesia yang mengamanatkan peningkatan persentase perbankan syariah. Rapat Umum Pemegang Saham telah memberikan dukungannya terhadap keputusan ini. Saham Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk memutuskan untuk mendirikan bank bjb syariah pada tanggal 15 Januari 2010, berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi. Dokumen ini telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010, yang ditandatangani pada tanggal 26 Januari 2010.

Menanggapi kebutuhan pertumbuhan perusahaan saat ini, BJB Syariah memilih untuk membuat Kantor Cabang Pembantu. Karena lokasinya yang strategis, BJB Syariah memiliki kemampuan untuk menarik klien di daerah yang tidak ada BJB Syariah lainnya. Tanggal 1 Mei 2013 menandai peresmian Kantor Cabang Pembantu BJB Syariah. Terletak di Kota Bandung, Jalan Braga No. 135, Bank BJB Syariah memiliki total delapan kantor cabang, empat puluh empat (44), cabang pembantu, dan lima puluh empat (44), jaringan anjungan tunai mandiri (ATM) yang tersebar di seluruh provinsi Jawa Barat, Banten, dan DKI Jakarta, serta lima dua puluh sembilan ribu enam ratus tiga puluh (529.000

630) ATM. Bank BJB Syariah direncanakan untuk meningkatkan cakupan penawarannya pada tahun 2013. Saat ini, mereka dapat ditemukan di Jawa Barat, Banten, dan DKI Jakarta, antara lain (BJB Syariah).

2. Visi dan Misi

BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD memiliki visi dan tujuan yang sama dengan organisasi BJB Syariah secara keseluruhan. Pernyataan visi dan misi dapat ditemukan di sini. Misi jangka panjang Kantor Cabang BJB Syariah Pembantu BSD adalah menjadi bank syariah regional yang kaya raya, terdepan di industri, dan berdaya saing internasional. BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD bertanggung jawab atas tugas-tugas berikut:

- a. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui peningkatan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)
- b. Memberikan layanan perbankan syariah secara amanah dan profesional
- c. Memberikan nilai tambah bagi stakeholder¹.

3. Produk Bank Jabar Banten Syariah

Produk penghimpun dana

Produk Penghimpun Dana Adapun produk dan yang ditawarkan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Tabungan iB Maslahah

Tabungan IB Maslahah menganut prinsip Al-Wadiah Yadh Dhamanah dan Mutlaqah Mudharabah. Tabungan iB Maslahah adalah tabungan Jika Anda sedang mencari produk yang hanya dapat digunakan oleh perorangan atau badan hukum (seperti korporasi, yayasan, dan koperasi) atau badan usaha (seperti bisnis dan badan usaha), maka tidak perlu mencari lebih jauh dari penawaran ini. Berikut ini adalah rangkuman keuntungan yang dapat diberikan oleh tabungan ib maslahah: Karena seluruh kantor cabang bank BJB

¹ Dilihat pada website www.bjbsyariah.co.id diakses pada hari sabtu tanggal 11 Desember 2021 Pukul 11.00 WIB

Syariah berpartisipasi dalam program penjaminan pemerintah, maka kegiatan penyetoran dan penarikan tunai on-line secara real-time sepenuhnya aman dan terjamin. Anda akan mendapatkan akses berbagai fasilitas dan kemudahan dengan fasilitas kartu ATM bank BJB Syariah, antara lain kesempatan tarik tunai di lebih dari 75.000 ATM bermerek ATM Bersama dan 65.000 ATM berlogo PRIMA, serta ketersediaan Kemampuan Mobile Banking. Jika Anda memilih, kami dapat mengatur pemotongan zakat otomatis untuk Anda. Bank akan bertanggung jawab untuk mengelola uang yang telah disetorkan, yang akan menguntungkan Anda dan kami dalam jangka panjang. Bonus bebas riba dapat diberikan sesuai dengan kebijakan Bank, dan bagi hasil dapat dilakukan sesuai dengan nisbah yang disepakati.

b. Giro iB Masalahah

Melalui penggunaan Rekening Giro iB Masalahah, kini Anda dapat memperoleh kemudahan dan kenyamanan berbisnis dengan cepat dan mudah. Anda dapat melakukan penarikan setiap saat baik menggunakan cek atau bilyet giro dari fasilitas ini yang menerima simpanan dalam mata uang rupiah. Konsep AlWadiah Yadh Dhamanah diterapkan dalam penatausahaan dana di Rekening Giro iB Masalahah Anda. Pendekatan ini memahami bahwa akun Anda saat ini adalah setoran dan memperlakukannya seperti itu. Sebagai deposit, rekening giro Anda tunduk pada kewajiban menjaga keamanan dan ketersediaan uangnya serta dijamin setiap saat.

c. Deposito iB Masalahah

Deposito iB Masalahah merupakan investasi dalam mata uang rupiah yang menganut konsep Mudharabah Mutlaqah (bagi hasil). Penarikan penyertaan ini dilakukan sesuai dengan keputusan kesepakatan jangka waktu. Kami akan menangani aset yang telah Anda investasikan secara produktif dan profesional, sesuai dengan prinsip syariah. Uang ini dapat digunakan untuk menyediakan pembiayaan masyarakat atau mereka dapat digunakan untuk membeli

aset produktif lainnya. Atas dasar persentase bagi hasil (rasio) yang telah ditetapkan sebelumnya, Anda dan Bank masing-masing akan mendapatkan bagian dari hasil usaha yang telah diselesaikan.

d. Tabungan Haji iB Masalahah

Sistem tabungan khusus yang dikelola secara profesional dan aman sesuai dengan syariah untuk tujuan mempersiapkan biaya yang terkait dengan haji. Paket ini juga dilengkapi dengan layanan Siskohat Online (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), yang memungkinkan Anda untuk memperoleh konfirmasi keberangkatan dari Kementerian Agama ketika saldo Tabungan Haji Anda memenuhi persyaratan minimum..

e. Simpel iB

Tabungan Pelajar iB SimPel atau yang lebih dikenal dengan Tabungan Pelajar iB adalah jenis tabungan perorangan yang dirancang untuk pelajar dengan persyaratan dasar dan sederhana serta fitur yang menarik, dengan tujuan untuk menanamkan budaya menabung di dalam diri mereka sejak dini. Anak-anak muda yang dimaksud antara lain PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau anak-anak di bawah umur 17 tahun yang tidak memiliki KTP dalam mata uang Rupiah dengan konsep syariah Mudharabah Mutlaqah. Anak-anak ini tidak diizinkan pergi ke Madrasah..

Produk penyaluran dana

Produk keuangan yang ditawarkan Bank Jabar Banten Syariah dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu pembiayaan produktif dan pembiayaan konsumtif. Kategori ini termasuk kategori berikut:

a. Pembiayaan Produktif

1) Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) adalah jenis instrumen pembiayaan yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada pelaku usaha lain yang membutuhkan pembiayaan modal kerja.

2) Investasi

Fasilitas yang dikenal sebagai pembiayaan investasi adalah jenis pembiayaan yang disediakan untuk tujuan pembelian barang modal dan jasa yang diperlukan untuk renovasi, modernisasi, perluasan, atau relokasi proyek yang ada.

b. Pembiayaan Konsumtif

1) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalah

Fasilitas pembiayaan yang dikenal sebagai Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalah diberikan kepada nasabah perorangan (perorangan) dalam rangka memperoleh kendaraan bermotor (motor atau mobil)..

2) Pembiayaan Pemilikan Rumah iB Masalah

Perorangan dapat mengajukan permohonan pendanaan melalui program iB Masalah Home Ownership Financing untuk membeli, membangun, atau memodifikasi rumah (termasuk ruko, ruko, apartemen, dan sejenisnya).

3) Pembiayaan Serbaguna iB Masalah Pembiayaan Serbaguna

Konsumen dapat meminjam uang dari iB Masalah untuk berbagai keperluan. Ini dapat dipisahkan menjadi dua subkategori: pembiayaan multi-jasa dan pembiayaan multiguna karena kualitasnya. Salah satu bentuk pembiayaan yang ditawarkan Bank kepada nasabah adalah Multipurpose Funding, yang ditujukan untuk pembiayaan pembelian barang-barang selain kendaraan (seperti tanah atau bangunan), mobil, dan logam mulia. Bank menawarkan kepada klien kemampuan untuk membiayai permintaan mereka untuk memanfaatkan layanan melalui Pembiayaan Multijasa, di sisi lain. Pelaksanaan haji dan umrah, serta membayar biaya pengobatan dan pendidikan serta layanan halal lainnya, semuanya dapat ditanggung melalui pembiayaan multi-layanan..

4) Mitra Emas iB Masalah

Produk qardh yang didukung emas di mana bank meminjamkan uang kepada konsumen dengan imbalan perhiasan emas, emas batangan atau batangan (logam mulia), atau bahkan koin emas. Ini dilakukan dengan cara ini sesuai dengan prinsip qard dan rahn. Bank mengurus barang-barang emas yang tercantum di atas dan memungut biaya sewa berdasarkan konsep ijarah sebagai gantinya.

5) Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Masalah

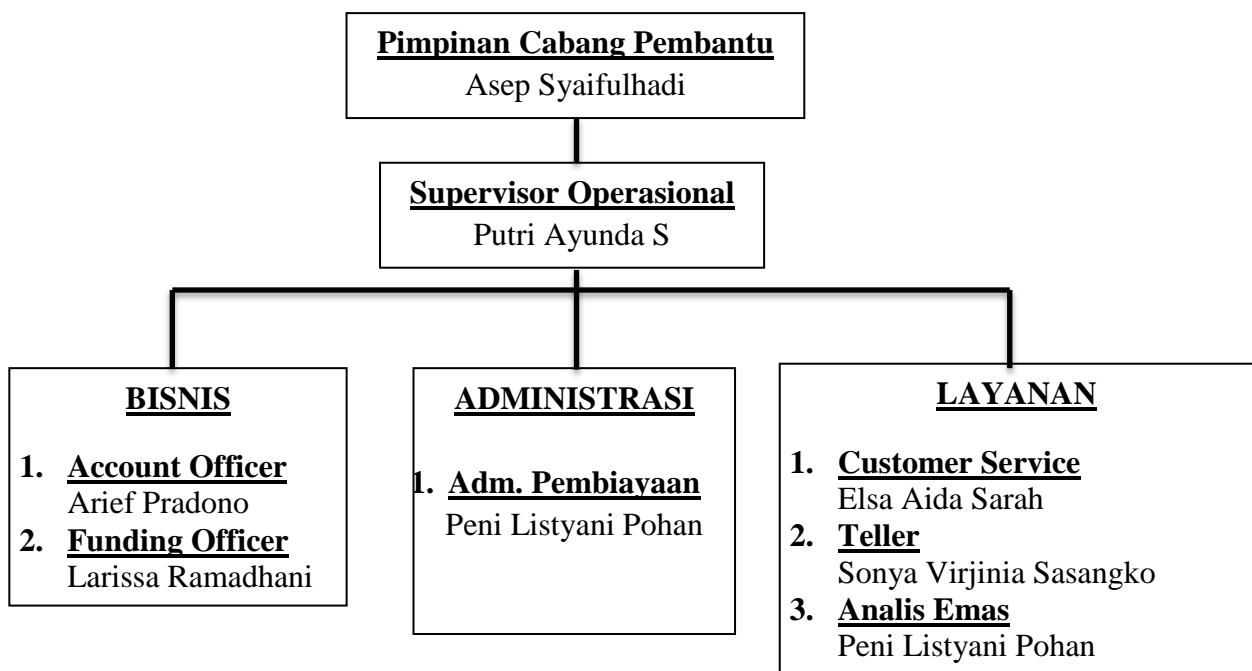
Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Masalah adalah pilihan terbaik jika Anda ingin membeli emas sebagai investasi berharga dalam pembayaran bulanan. Pembiayaan melalui Program Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Masalah memungkinkan konsumen untuk membeli emas batangan atau emas batangan secara mencicil. Merupakan tanggung jawab Bank untuk mengelola dan menyimpan barang-barang emas tersebut.²

4. Struktur Organisasi dan deskripsi tugas Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD

Struktur organisasi perusahaan memberikan kemudahan bagi pekerja untuk melaksanakan tugas sesuai kompetensinya dan kepada siapa pekerja tersebut akan bertanggung jawab.

Struktur organisasi perusahaan juga menentukan tanggung jawab, wewenang, kewajiban, sehingga membantu untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi PT Bank BJB Syariah KCP BSD

² Dilihat pada website www.bjbsyariah.co.id diakses pada hari sabtu tanggal 11 Desember 2021 Pukul 12.00 WIB.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP BSD

a. Deskripsi Tugas

1) Pimpinan Cabang

Nasabah yang mengajukan pinjaman juga diharuskan menandatangani dokumen yang menjadi tanggung jawab manajer cabang. Dia bertanggung jawab atas semua kegiatan keuangan dan perbankan di kantornya, serta merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola operasi cabang. Misinya adalah membantu kantor cabang memperoleh keuntungan yang wajar dengan menyediakan produk dan layanan perbankan yang dibutuhkan masyarakat di wilayah cabang.

2) Supervisor Officer

- a) Supervisor Officer bertugas mengawasi dan bertanggung jawab atas setiap administrasi transaksi.
- b) Memberikan bantuan kepada pengurus cabang dalam proses penyusunan, pelaksanaan, dan pemantauan rencana kerja kegiatan bank.

- c) Anda bertanggung jawab untuk mengelola semua teknologi informasi yang digunakan untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, pokok, fungsi, dan kegiatan.

3) Funding Officer

Bertanggung jawab atas pemasaran komoditas yang dihasilkan bank, serta menemukan dan mempromosikan kepada konsumen baru dan yang sudah ada.

Konsumen dengan kelebihan uang tunai yang tertarik untuk menyimpan dananya di bank yang bersangkutan sedang dicari. Giro, tabungan, deposito, dan jenis simpanan lainnya sering tersedia..

4) Account Officer

- a) Dokumentasikan file saat ini.
- b) Mengirimkan surat peringatan kepada konsumen mengenai pembayaran tanggung jawabnya.
- c) Melacak atau menginformasikan konsumen tentang komitmen mereka untuk melakukan pembayaran pinjaman.
- d) Menaruh cek untuk bank, perdagangan, dan bisnis.
- e) Mengelola komunikasi yang terhubung dengan sumber pendanaan internal dan eksternal.
- f) Anda bertanggung jawab untuk menyiapkan portofolio klien dan laporan profitabilitas sesuai dengan tujuan capem/UPS, termasuk keuangan dan pembiayaan.
- g) Melacak data profil pelanggan bagi mereka yang mensponsori proyek.
- h) Anda bertanggung jawab untuk menyiapkan laporan pencapaian tujuan untuk Head of Head dan AO.

5) Customer Service

Uraian kerja customer service tugas utamanya yaitu:

- a) Membujuk calon konsumen tentang produk dan layanan yang diberikan oleh bank bjb syariah sehingga mereka tertarik untuk menggunakan produk dan layanan tersebut.
- b) Memberikan informasi dan memaparkan calon konsumen terhadap barang dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Bjb Syariah.
- c) Melaksanakan pekerjaan administrasi yang diperlukan untuk masing-masing bank sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Calon nasabah telah meminta produk atau layanan BJB Syariah.
- d) Ikuti prosedur pembukaan dan penutupan rekening sesuai dengan aturan yang berlaku dan pastikan diselesaikan dengan benar.
- e) Lengkapi prosedur Mengenal Pelanggan Anda (KYC) dan pastikan bahwa prosedur tersebut dilakukan sesuai dengan semua undang-undang yang berlaku.
- f) Menerima keluhan klien dan meneruskannya ke divisi bisnis yang sesuai.
- g) Menggunakan teknik cross-selling untuk menawarkan beberapa produk bank.
- h) Memverifikasi informasi pelanggan sebelum membuka akun baru atau menutup yang sudah ada.
- i) Anda harus menyampaikan laporan kekurangan dokumen data pelanggan sebagai bagian dari tindak lanjut segera.
- j) Memasukkan data klien ke dalam sistem komputer dengan cara yang sesuai dengan jenis produk yang dijual.
- k) Melengkapi laporan pajak PPH atas hasil tabungan, giro, deposito, dan kegiatan keuangan lainnya agar SPP dapat dihitung dan dikirim ke KPP.
- l) Menyimpan catatan yang benar dari inventaris pekerjaan penting seperti buku tabungan, giro, deposito berjangka, giro, dan bahan.

- m) Melacak pengiriman kertas berharga seperti buku tabungan, giro, deposito berjangka, billet giro, dan bahan lainnya. Menjaga dan membangun hubungan positif dengan klien sehingga layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mereka dan mereka memiliki sedikit alasan untuk mengeluh tentang kualitas layanan tersebut.
 - n) Tata cara penyimpanan dan pengelolaan koleksi kertas.
- 6) Teller
- a) Memberikan pelayanan kepada klien dan membantu mereka dalam melakukan transaksi tunai dan non tunai secara cepat, akurat, dan tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan bagi pelanggan dan untuk memberikan kepuasan total pelanggan.
 - b) Buka jendela teller saat menyelesaikan transaksi; tutup jendela teller ketika transaksi selesai dan Anda siap untuk keluar dari ruang teller.
 - c) Pastikan semua transaksi diselesaikan sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - d) Verifikasi bahwa tanda tangan pelanggan muncul pada tanda terima transaksi atau dokumen lainnya.
 - e) Anda harus melakukan deposit ke dalam repertoar jika jumlah di Teller box melebihi batas yang ditentukan.
 - f) Mengelola kas Teller dan memastikan tidak melebihi limit yang telah ditetapkan.
 - g) Melakukan transaksi tunai dengan nasabah dan memastikan memenuhi kriteria Bank Indonesia.
 - h) Selesaikan tugas yang diperlukan untuk memverifikasi keabsahan dana yang diterima dari klien.
 - i) Periksa kembali apakah teknik input sistem memadai untuk jenis transaksi yang ditangani.
 - j) Verifikasi bahwa temuan validasi sesuai dengan bukti yang diperoleh selama transaksi.

- k) Memeriksa keabsahan surat-surat penting seperti giro, cek, dan billet deposit.
 - l) Pastikan jumlah uang yang tersisa di kotak kas sesuai dengan catatan transaksi yang disimpan.
 - m) Periksa kembali apakah laporan akhir hari cocok dengan bukti dari transaksi.
 - n) Bertanggung jawab atas penyimpanan dan administrasi bukti terkait transaksi.
- 7) Analisis Emas Uraian kerja analisis emas tugas utamanya, yaitu:
- a) Melayani permintaan pelanggan dan menerima aplikasi gadai emas.
 - b) Menyelesaikan proses penyelesaian analisis transaksi gadai emas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c) Saat emas jatuh tempo, kurangi biaya yang dibayarkan untuk menggadaikannya pada akhir setiap bulan.
 - d) Menghitung berapa banyak waktu yang tersisa untuk pinjaman gadai emas dan memberi tahu klien tentang informasi ini.
 - e) Pembayaran gadai emas yang telah jatuh tempo.
 - f) Terlibat dalam upselling dan cross-selling produk bank.
 - g) Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengelolaan dokumen dan agunan.
 - h) Menjaga dan meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya dan jumlah keluhan terhadap pelayanan yang diberikan dapat diminimalisir.

5. Deskripsi Karakteristik Responden

Temuan-temuan deskripsi angket karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir, yang ditentukan dari hasil pengujian data angket

responden dengan uji frekuensi. Temuan memberikan dasar untuk informasi ini. Tabel-tabel berikut mencerminkan hasil pengolahan data yang dikombinasikan dengan uji frekuensi yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 4.1

Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	63	63.0	63.0	63.0
Valid Perempuan	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber diolah pada tahun 2021

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji frekuensi data responden. Data tersebut menyiratkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 63 orang dalam penelitian ini mendominasi karakteristik responden berdasarkan gender. Jumlah pelanggan yang mengikuti survei ini berjumlah 100 orang dan dijadikan sampel penelitian, 37 orang diantaranya adalah perempuan..

Tabel 4.2

Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	persentase
1	15-25	21	21%
2	26-35	12	12%
3	36-45	28	28%
4	46-55	39	39%
JUMLAH		100	100%

Sumber diolah pada tahun 2021

Karakteristik responden dapat dibagi menjadi tiga kelompok berdasarkan usia, sesuai dengan hasil uji frekuensi yang ditunjukkan pada tabel 4.2 di atas: mereka yang berusia 15-25 tahun memiliki frekuensi 21 orang, mereka yang berusia 26- 35 tahun memiliki frekuensi 12 orang, dan

yang berusia 36-35 tahun memiliki frekuensi 12 orang. Individu antara usia 46 dan 55 memiliki frekuensi 39 orang dalam kelompok mereka, sedangkan mereka yang berusia antara 46 dan 55 memiliki frekuensi 28 orang. Dapat disimpulkan bahwa responden berusia 46-55 tahun mendominasi karakteristik responden dalam penelitian berdasarkan usia; tepatnya 39 responden dari total responden yang dijadikan sampel untuk penelitian ini; khususnya, 100 pelanggan.

Tabel 4.3

Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	15	15%
2	PNS	26	26%
3	Pegawai Swasta	24	24%
4	Wirausaha	35	35%
Jumlah		100	100%

Sumber diolah pada tahun 2021

Responden dapat dibagi menjadi empat kelompok tergantung pada jenis pekerjaan yang mereka lakukan, menurut temuan dari uji frekuensi, yang dapat ditemukan pada tabel 4.3. Mahasiswa frekuensinya 15 orang, pegawai negeri frekuensinya 26 orang, pegawai swasta frekuensinya 24 orang, dan wiraswasta frekuensinya 35 orang, sesuai kategorinya.

Berdasarkan jenis pekerjaan dalam survei, dapat disimpulkan bahwa pemilik perusahaan mendominasi karakteristik responden. Pelanggan menyumbang 35 dari total responden untuk survei ini, sehingga jumlah keseluruhan responden untuk penelitian ini menjadi 100.

Tabel 4.4

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

ITEM	SKOR JAWABAN										Nilai Rata-Rata
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X.1	0	0	0	0	2	2.0	40	40.0	58	58.0	4.56
X.2	0	0	1	1.0	2	2.0	30	30.0	67	67.0	4.63
X.3	0	0	0	0	4	4.0	30	30.0	66	66.0	4.62

X.4	0	0	0	0	10	10.0	38	38.0	52	52.0	4.42
X.5	0	0	0	0	4	4.0	44	44.0	52	52.0	4.48
X.6	0	0	0	0	4	4.0	53	53.0	43	43.0	4.39
X.7	0	0	0	0	7	7.0	46	46.0	47	47.0	4.40
X.8	0	0	0	0	2	2.0	55	55.0	43	43.0	4.41
X.9	0	0	0	0	7	7.0	40	40.0	53	53.0	4.46
X.10	0	0	0	0	6	6.0	42	24.0	52	52.0	4.46
X.11	0	0	1	1.0	3	3.0	42	42.0	54	54.0	4.49
X.12	0	0	0	0	1	1.0	42	42.0	57	57.0	4.56
X.13	0	0	0	0	6	6.0	33	33.0	52	52.0	4.55
X.14	0	0	0	0	12	12.0	36	36.0	52	52.0	4.40
X.15	0	0	0	0	12	12.0	39	39.0	49	49.0	4.37
X.16	0	0	0	0	8	8.0	31	31.0	61	61.0	4.53
RATA-RATA											4.48

Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan dari data pada tabel 4.4 diatas adalah hasil dari uji frekuensi data jawaban kuesioner responden yang berkaitan tentang variabel kualitas pelayanan (X), bahwa pernyataan yang paling dominan direspon oleh responden terdapat pada item pernyataan nomor 2. dengan jumlah nasabah yang menyatakan “Sangat Setuju” sebanyak 67 responden atau 66%, yang menyatakan “Setuju” sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan “Netral” sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan “Tidak Setuju” sebanyak 1 responden atau 1%.

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

ITEM	SKOR JAWABAN										Nilai Rata-Rata
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	0	0	0	0	2	2.0	39	39.0	59	59.0	4.57
Y.2	0	0	1	1.0	2	2.0	35	35.0	62	62.0	4.58
Y.3	0	0	0	0	1	1.0	39	39.0	60	60.0	4.59
Y.4	0	0	1	1.0	4	4.0	36	36.0	59	59.0	4.53
Y.5	0	0	0	0	8	8.0	37	37.0	55	55.0	4.47
RATA-RATA											4,54

Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan dari data pada tabel 4.5 diatas adalah hasil dari uji frekuensi data jawaban kuesioner responden yang berkaitan tentang variabel Kepuasan nasabah (Y), bahwa pernyataan yang paling dominan

direspons oleh responden terdapat pada item pernyataan nomor 2. dengan jumlah nasabah yang menyatakan “Sangat Setuju” sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan “Setuju” sebanyak 35 responden atau 35%, yang menyatakan “Netral” sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan “Tidak Setuju” sebanyak 1 responden atau 1%.

B. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah item-item dapat dinyatakan valid atau tidak adalah dengan membandingkan hasil perbandingan nilai R hitung dengan R tabel. $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka item dinyatakan valid, demikian sebaliknya. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai R hitung dengan tabel untuk degree of freedom ($df = n-2$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini, R tabel dapat dicari pada signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan jumlah data (n)=100 atau df sebesar 98 ($100-2=98$) sehingga didapat $R_{tabel} = 0,361$. Untuk ukuran validitas masing-masing pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X) dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Butir Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Qual_1	0.675	0.361	<i>Valid</i>
Qual_2	0.609	0.361	<i>Valid</i>
Qual_3	0.830	0.361	<i>Valid</i>
Qual_4	0.654	0.361	<i>Valid</i>
Qual_5	0.723	0.361	<i>Valid</i>
Qual_6	0.835	0.361	<i>Valid</i>
Qual_7	0.696	0.361	<i>Valid</i>
Qual_8	0.700	0.361	<i>Valid</i>
Qual_9	0.735	0.361	<i>Valid</i>

Qual_10	0.850	0.361	<i>Valid</i>
Qual_11	0.765	0.361	<i>Valid</i>
Qual_12	0.757	0.361	<i>Valid</i>
Qual_13	0.875	0.361	<i>Valid</i>
Qual_14	0.770	0.361	<i>Valid</i>
Qual_15	0.743	0.361	<i>Valid</i>
Qual_16	0.660	0.361	<i>Valid</i>

Data diolah pada tahun 2021

Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari 16 item pernyataan yang diberikan kepada 30 responden, keseluruhan item pernyataan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel = 0,361 yang berarti bahwa semua item pernyataan dinyatakan *valid*.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Butir Pernyataan	^RHitung	^RTabel	Keterangan
Kepuasan_1	0.801	0.361	<i>Valid</i>
Kepuasan_2	0.838	0.361	<i>Valid</i>
Kepuasan_3	0.829	0.361	<i>Valid</i>
Kepuasan_4	0.803	0.361	<i>Valid</i>
Kepuasan_5	0.877	0.361	<i>Valid</i>

Data diolah pada tahun 2021

Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Nasabah menunjukkan bahwa dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada 30 responden, keseluruhan item pernyataan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel = 0,361 yang berarti bahwa semua item pernyataan dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan melakukan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki

Cronbach Alpha > 0,70. Berdasarkan hasil nilai yang didapatkan pada variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y), pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solution seri 20.0*. Dari hasil pengujian data kuesioner jawaban 30 responden dalam penelitian ini diperoleh hasil nilai koefisien seperti pada table di bawah ini

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.944	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.885	Reliabel

Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan dari data pada tabel 4.8 diatas adalah hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel, karena nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,944, dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,885. Menurut Triton³, skala Alpha Cronbach's dikelompokkan ke dalam 5 kelas sebagai berikut:

0 – 0,20 = Kurang Reliabel

0,21 – 0,40 = Agak Reliabel

0,41 – 0,60 = Cukup Reliabel

0,61 – 0,80 = Reliabel

0,81 – 1,0 = Sangat Reliabel

Berdasarkan output pada tabel 4.14, nilai Alpha Cronbach's adalah Variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,944 dan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,885. Menurut pendapat Triton, instrumen untuk mengukur kepuasan nasabah sangat reliabel.

Dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari keseluruhan instrument pernyataan-pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel

³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustakaraya,2016), H.

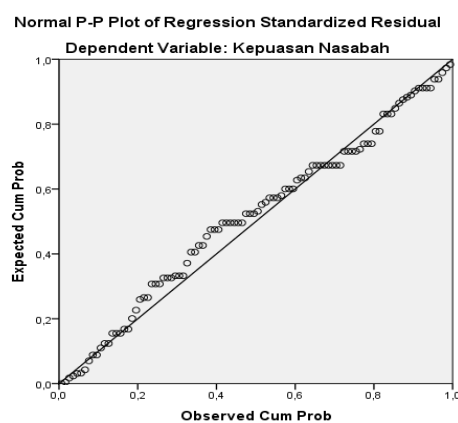
telah memenuhi syarat reliabilitas instrument. nilai Cronbach Alpha dari semua variabel lebih besar dari 0,70 maka semua variabel dinyatakan reliabel dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

3. Uji Normalitas

pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Selain itu dapat juga dilihat dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov, jika hasil pengujian tersebut $> 0,05$ maka dapat dikatakan jika residual data telah terdistribusi normal. Berikut ini uji normalitas sebagai berikut:

Gambar 4.2

Kurva Normal Probability P-Plot



Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan gambar 4.2 yang diolah menggunakan Software SPSS 20 terlihat bahwa grafik normal P-Plot menunjukkan sebaran data berada pada posisi sekitar garis lurus dan mengikuti arah garis diagonal yang membentuk garis miring dari arah kiri ke kanan atas yang menunjukkan bahwa data tersebut terdistribusi normal

Tabel 4.9
 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,41068364
	Absolute	,095
Most Extreme Differences	Positive	,059
	Negative	-,095
Kolmogorov-Smirnov Z		,948
Asymp. Sig. (2-tailed)		,331

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji Kolmogrov-Smirnov menunjukkan nilai yang signifikan yaitu 0,33 hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,33 > 0,05$). Dengan demikian residual data telah terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji glejser dengan ketentuan jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.10
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

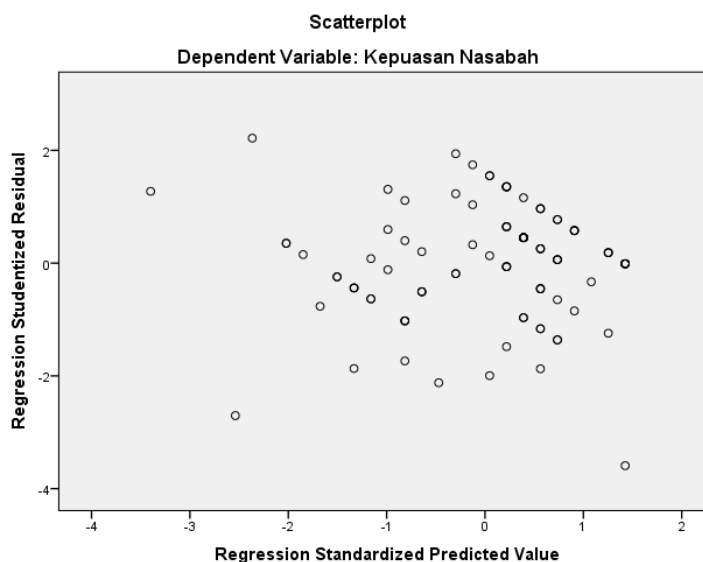
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,091	1,134		2,727	,008
Kualitas Pelayanan	-,028	,016	-,178	-1,793	,076

a. Dependent Variable: ABS_RES

Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan pada perhitungan melalui SPSS 20, hasil uji heteroskedastisitas mendapatkan nilai 0,76 nilai tersebut berarti lebih besar dari 0,05 ($0,76 > 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.3
Hasil uji Scatterplot



Data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dapat ditentukan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak

mencerminkan bukti heteroskedastisitas, artinya tidak ada gangguan pada model regresi ini.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam analisis regresi linier sederhana, satu variabel bebas dan satu variabel terikat dianalisis secara berdampingan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier di antara keduanya. Berikut adalah beberapa temuan yang dapat dipetik dari analisis regresi linier sederhana, yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.11
Analisis Regresi Linier Sederhana (Coefficients)

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
1 (Constant)	3,010	1,767		1,703	,092	
Kualitas Pelayanan	,275	,025	,749	11,201	,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

i

data diolah pada tahun 2021

Berdasarkan tabel coefficient 4.11 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 3.010 sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (b)

adalah sebesar 0,275 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = 3,010 + 0,275X$$

Konstanta (a) adalah sebesar 3,010, ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan atau nilai $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 3,010.

Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b) bernilai positif sebesar 0,275. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,275.

Sebaliknya jika angka ini bernilai negatif maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,275.

Tabel 4.12
Output Uji Regresi (Anova)

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252,227	1	252,227	125,465	,000 ^b
Residual	197,013	98	2,010		
Total	449,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Data diolah pada tahun 2021

Tabel uji signifikansi diatas, digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. = 0,00, berarti Sig.< dari kriteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria

C. Pengujian Hipotesis

1. UJI T

Uji t, juga dikenal sebagai uji parsial, digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen tunggal pada dirinya sendiri dalam konteks menjelaskan variabel dependen dalam bentuk yang paling dasar. Ketentuan nilai t tabel adalah 1,984 dengan spesifikasi sig 0,05:2 = 0,025 dk = (n-k-1) yaitu (100-1-1) = 98. Dengan ketentuan tersebut maka besaran bilangan t tabel adalah:

Saat memilih tingkat signifikansi 0,05, kami menemukan kondisi berikut untuk pengujian:

Bila t hitung > t tabel ($\alpha = 0,05$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Bila t hitung < t tabel ($\alpha = 0,05$), maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.13
Uji T atau Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.010	1.767		1.703	.092
1 Kualitas Pelayanan	.275	.025	.749	11.201	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Data diolah pada tahun 2021

Dari tabel coefficients 4.13 diatas menunjukkan nilai T hitung sebesar 11.201 yang artinya T hitung > T tabel ($11.201 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD, dengan demikian hipotesis terbukti.

2. UJI F (Simultan)

Uji F, juga dikenal sebagai uji simultan, digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan, atau dengan kata lain menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. penjelasan sekaligus. Untuk mengetahui berapa nilai dari tabel f, gunakan rumus di bawah ini:

$$DF1 = K - 1$$

$$DF2 = N - K$$

Keterangan:

DF1 = Penyebut

DF2 = Pembilang

K = Jumlah Variabel Penelitian

$N = \text{Jumlah Sampel}$

Maka dari rumus tersebut dapat di hitung sebagai berikut:

$$DF1 = 2 - 1 = 1$$

$$DF2 = 100 - 1 = 99$$

Maka didapatkan angka f tabel yaitu sebesar = 3,94

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

Bila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (\alpha = 0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Bila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}} (\alpha = 0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.14

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	252.227	1	252.227	125.465	.000 ^b
Residual	197.013	98	2.010		
Total	449.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Data diolah tahun 2021

Dari tabel simultan 4.14 diatas menunjukkan nilai Fhitung sebesar 125.465 yang artinya $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($125.465 > 3,94$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD.

3. Uji Determinasi (R^2)

Tes determinasi adalah teknik statistik yang menilai kemampuan model untuk memperhitungkan variasi dalam variabel dependen. Jika skor R^2 mendekati seratus persen, berarti semua variabel independen model menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variabel dependen. Berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tentang koefisien determinasi:

Tabel 4.15
Hasil Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,749 ^a	,561	,557	1,41786	1,823

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Data di olah pada tahun 2022

Tabel tersebut menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,749 dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengkuadratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,561, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 56,1%, sedangkan sisanya yaitu 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain

Dari hasil pengolahan data diatas yaitu pada tabel 4.15 terdapat besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD yaitu sebesar 56,1% maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yaitu terdapat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD sebesar 56.1%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank BJB Syariah KCP BSD. Hal ini sesuai dengan teori dari Ismail Nurdin

yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, menjadi tolak ukur, korelasi atau acuan sejauh mana pemberian pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.⁴ Menurut Meithiana Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.⁵

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai T hitung sebesar 11.201 yang artinya T hitung > T tabel ($11.201 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD.

Hal tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Masdina Daulay dengan judul **“Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di Pt.Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”**⁶ tahun 2018 hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan

⁴ Ismail Nurdin, *kualitas pelayanan publik perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*, (Media Sahabat Cendekia, Jakarta: 2019), h. 57.

⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*, Unitomo Press (Surabaya: 2019), h. 82.

⁶ Masdina Daulay, “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”. (*Diss. IAIN Padangsidempuan*, 2017).

simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Berdasarkan hasil penelitian di atas kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP BSD. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bank BJB Syariah KCP BSD maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah KCP BSD.

2. Besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD

Sesuai dengan hasil uji Koefisien determinasi menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,749 dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengkuadratan R . Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,561, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 56,1%, sedangkan sisanya yaitu 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil pengolahan data, terdapat besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD yaitu sebesar 56,1% maka dapat disimpulkan bahwa terdapat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD sebesar 56.1%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Bank BJB Syariah KCP BSD

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP BSD. Yaitu nilai T hitung sebesar 11.201 yang artinya T hitung $>$ T tabel ($11.201 > 1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank BJB Syariah semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

2. Besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP BSD dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,749 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y . nilai R^2 sebesar 0,561 yang berarti 56,1% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan.

B. Saran

Berikut ini adalah saran yang dapat dibuat oleh peneliti:

1. Bagi Pihak Bank

Bank BJB Syariah KCP BSD harus terus meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan citra perusahaan di mata nasabahnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pelanggan menilai tidak hanya kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga kinerja bank secara keseluruhan ketika memutuskan apakah mereka senang dengan bank syariah atau tidak. Akibatnya, peneliti masa depan harus dapat memasukkan variabel tambahan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dari penelitian mereka. Lebih lanjut, sementara fokus analisis ini adalah pada bank tertentu, peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengumpulkan sampel dari berbagai bank syariah yang berbeda di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto dan Firmansya Anang, “Bank syariah implementasi teori dan praktek” (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media,2019)
- Arifin Imamul, “Membuka Cakrawala Ekonomi”, (Jakarta: Setia Purna Inves 2007)
- Arthesa Ade dan Handiman Edia, “Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank”, (Jakarta: PT Indeks kelompok Gramedia, 2006)
- Ascarya, “Akad dan Produk Bank Syariah”, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2008).
- Badan pusat statistik, “Analisis Isu Terkini 2020”, BPS RI/BPS-Statistics Indonesia
- Badan pusat statistik, *Analisis hasil survei dampak covid-19 terhadap pelaku usaha*, (BPS RI, 2020)
- Duwi Priyatno, Buku Saku SPSS, Analisis Statistik Data lebih Cepat Efesien dan Akurat
- Firdaus NH Muhammad, dkk, “Konsep & Implentasi Bank Syariah”, (Jakarta: Renaisan, 2005)
- Juliansyah Noor, Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012)
- Kasmir, “Pemasaran Bank” edisi pertama cetakan ke-2,(Jakarta: Kencana, 2005)
- Mardalis, “Metode Penelitian”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004).
- Meithiana Indrasari, “Pemasaran dan kepuasan pelanggan”, Unitomo Press (Surabaya: 2019)

Mulyawan Rahman, "*Birokrasi dan layanan publik*", (Bandung: Unpad press, 2016).

S.Margano, "*Metodologi Penelitian Tindakan*", (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Samsu, "*metode penelitian*" (*Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*), (Jambi: pusaka jambi, 2017).

Sudarsono Heri, "*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*", (Yogyakarta: Ekonosia-FE, 2003),

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009)

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2015)

UU No 21 tahun 2008.

Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta : Kencana. 2013

Agustina, Niken. "*pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di kspps baitul izza sejahtera tulungagung dan bmt pahlawan tulungagung*." Diss. IAIN Tulungagung, (2020).

Kamisahuri AS, Ditha, Rafidah Rafidah, and Anzu Elvia Zahara. "*pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil, terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada bank syariah indonesia kota jambi*". Diss. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.

Tanjung, Rondon. "*Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan*". Diss. IAIN Padang sidimpuan, 2020.

Pratama, Kevin Aditya. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo." (2018).

Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal* vol. 14.01 2017.

Sondakh, Conny. "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3.1 (2015).

Supartiningsih, Solichah. "*Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan.*" *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* vol. 6.1 (2017).

Wahab, Wirdayani. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru.*" *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* vol. 2.1 (2017).

<https://indonesia.go.id/kategori/editorial/2843/menyiapkan-umkm-naik-kelas>

LAMPIRAN

JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	BULAN															
		MINGGU KE				MINGGU KE				MINGGU KE							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan proposal																
2	Penyusunan Instrument																
3	Seminar proposal																
4	Seminar Proposal																
5	Uji coba instrument																
6	Pengumpulan data																
7	Analisis data																
8	Pembuatan draft laporan																
9	Penyempurnaan laporan																
10	Penggandaan laporan																
11	ujian																

INSTUMEN PENELITIAN

Nama: _____

Jenis Kelamin: Laki-Laki Perempuan

Usia:

<input type="checkbox"/> 15-25	<input type="checkbox"/> 46-55
<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 56-65
<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 66-75

Pekerjaan:

<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Wirausaha
<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Lain-Lain
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	

Petunjuk cara pengisian :

Berilah tanda ceklis (√) pada setiap pernyataan yang tersedia dalam kolom :

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas
TP = Tidak Puas
N = Netral
P = Puas
SP = Sangat Puas

KUALITAS PELAYANAN						
No	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
<i>Tangibles</i>						
1	Penampilan petugas dalam melayani					
2	Bank BJB Syariah KCP BSD memiliki tempat yang nyaman					
3	Bank BJB Syariah KCP BSD memberikan kemudahan dalam pelayanan					
4	Petugas memberikan atau menggunakan alat bantu dalam pelayanan					
<i>Reliability</i>						

5	Petugas atau Karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD memberikan pelayanan dengan cermat					
6	Petugas atau karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD memberikan memberikan informasi dengan jelas					
7	Petugas atau karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
Responsiviness						
8	Petugas atau karyawan Bank BJB Syariah KCP BSD merespon setiap pelanggan/pemohon					
9	Petugas atau karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat					
10	Semua keluhan pelanggan atau nasabah di respon oleh petugas atau karyawan					
Empathy						
11	Petugas atau karyawan mendahulukan kepentingan pelanggan					
12	Petugas atau karyawan melayani dengan sikap yang ramah, sopan dan santun					
13	Petugas atau karyawan menghargai setiap pelanggan					
Assurance						
14	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
15	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan					
16	Petugas atau karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					

KEPUASAN NASABAH

No	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
1	Saya merasa puas mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan					
2	Saya mempunyai pengalaman baik setelah Bank BJB Syariah KCP BSD memberikan layanan					
3	Bank Bank BJB Syariah KCP BSD pilihan yang terbaik untuk proses pelayanan yang diberikan					
4	Nasabah akan berkunjung kembali ke Bank BJB Syariah KCP BSD ini karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
5	Saya akan merekomendasikan ke teman dan keluarga untuk menjadi calon nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD					



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ⁴⁰7F.6-UMJ/IX/2021
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 8 Shafar 1443 H
16 September 2021 M

Yth.
Bapak Dr. Abdul Ghoni, M.M.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di

Tempat

Assalamu'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : RIDO ALARDO
Nomor Pokok : 2018570002
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Ondonesia (Kantor Cabang Pembantu UIN Ciputat)*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.

Wakil Dekan I,

Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM




STATUS : TERAKREDITASI


Kampus FAI-UMJ, Jl. KH. Ahmad Dahlan Cirenden Ciputat, Jakarta Selatan
Telp./Fax. : (021) 7441 887, Kontak@fai-umj.ac.id - Website : fai.umj.ac.id
E-mail : faiumj@gmail.com - Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa :
No. Pokok : RIDO ALARDO
Judul Skripsi : 2018570002
"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah
Di Bank Syariah Indonesia (Kantor Cabang Pembantu UIN Ciputat)"
Pembimbing : Bpk. Dr. Abdul Ghoni, M.M.
Tgl. Berakhir : 16 September 2021 s.d 16 Maret 2022

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
1.	20/9 21	Pembahasan Judul Bab I	1) penelitian terdahulu min. 10. 2) Lanjutkan penelitian bab 4.	
2.	23/9 21	penentuan Lokasi	1). perubahan tempat penelitian. ↳ Bank BJBBS KCP BSD	
3.	15/9 21	Bab III	1). Rumusan masalah dibuat dari umum ke khusus (piramida Terbalik)	
4.	22/9 21	Bab II	1) penambahan Teori Indikator Terkait Variabel.	
5.	12/10 21	Bab II	1). memilih satu teori untuk digunakan teori indikator. (Tidak semua teori digunakan hanya satu saja yg digunakan)	
6.	10/11 21	Bab III	1) instrument penelitian dibuat dari indikator teori yg digunakan yg diambil pada Bab II	
7.	15/12 21	Bab IV	1). penggunaan Rumus untuk populasi yang tidak diketahui (Rumus Lamechou)	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
8.	01/01 22	BAB IV	1) penelitian 2 variabel tidak menggunakan uji Multikolinieritas 2) Tampilkan ke. kesimpulan dari hasil penelitian.	
9.	10/02 22	BAB V	1). Kesimpulan diambil dari latar belakang, rumusan, metod pen, dan hasil penelitian.	
10.	15/02 22.	BAB I-V	ACC tetap diayatkan pada ujian Munaqasah.	


~~_____~~
 Akhu car.

- Catatan :**
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
 2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
 3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 75/F.6-UMJ/XI/2021
Hal : Permohonan Riset/Penelitian

Jakarta, 13 Rabiul Akhir 1443 H
18 November 2021 M

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BJB Syariah KCP BSD
Ruko Golden Baulaved Blok Q.I
Jln. Pahlawan Seribu Lengkong Karya Serpong Utara
Tangerang banten 15310
di-
Tempat

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : Rido Alardo
Nomor Pokok : 2018570002
Tempat Tgl/Lahir : Tangsel, 3 Januari 2000
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 087885203118

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di bank BJB Syariah Kcp BSD"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (sebagai Laporan)



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Ayunda S

Jabatan : Supervisor Operasional KCP BSD.

Dengan ini menerangkan bahwa :

No	NAMA	Universitas	Jurusan	NIM
1.	Rido Alardo	Universitas Muhammadiyah Jakarta	Perbankan Syariah	2018570002

Telah melakukan penelitian di lingkungan Bank Jabar Banten Syariah KCP BSD mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP BSD".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Tangerang Selatan, 14 Desember 2021



Putri Ayunda
Supervisor Operasional

DOKUMENTASI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rido Alardo
TTL : Gg. Kembang RT. 002 RW. 008 Kel.
Cempaka Putih Kec. Ciputat Timur
Tangerang Selatan Prov. Banten
No. Telpon : 087885203118
E-mail : ridoalardo3@gmail.com

Penulis pertama kali memasuki pendidikan di SD Negeri Pondok Ranji 5 pada tahun 2006 dan tamat 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 10 Kota Tangerang Selatan dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat dari SMP Negeri 10 Kota Tangerang Selatan, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 4 Kota Tangerang Selatan dan tamat pada tahun 2018. Penulis melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu Pendidikan S-1 di Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam Program Studi Manajemen 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 selesainya tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia perbankan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang atas selesainya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah (Kantor Cabang Pembantu BSD)”

Jawaban responden variabel (X)

Responden	KUALITAS PELAYANAN (X)																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	73
2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	69
3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	58
4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	71
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63
6	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	75
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	77
8	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	67
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	77
10	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	72
12	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	73
13	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	74
14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	76
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
17	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	64
18	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	63
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	61
21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	71
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	70
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
25	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
26	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	68
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	71

28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
29	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	65
30	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67
31	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	67
32	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
33	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	64
34	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66
35	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	66
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
37	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
38	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	68
39	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	76
40	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52
41	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	62
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	64
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	79
45	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	5	57
46	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	67
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	74
48	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	67
49	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	73
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
52	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	76
53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	77
54	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	73
55	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	75
56	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	73
57	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	73

88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	76
89	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
90	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70
91	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
92	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
93	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	65
94	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	74
95	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	75
96	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
97	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
98	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
99	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	75
100	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	75

Jawaban responden variabel (Y)

Responden	KEPUASAN NASABAH (Y)					
	1	2	3	4	5	Total
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	4	5	4	23
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	5	5	4	22
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	5	4	5	23
12	4	5	5	5	4	23
13	5	4	5	5	5	24

14	5	5	5	4	4	23
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	4	3	4	4	3	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	5	5	23
22	5	4	4	5	4	22
23	5	4	4	4	4	21
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	5	4	4	22
26	4	4	4	5	4	21
27	5	4	5	5	5	24
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	5	21
30	4	4	4	4	3	19
31	4	5	4	4	3	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	5	21
35	4	5	5	5	4	23
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	5	4	3	22
39	5	5	4	5	5	24
40	4	3	4	4	4	19
41	4	5	5	5	5	24
42	4	4	4	3	4	19
43	4	4	4	5	3	20

44	5	5	5	5	5	25
45	3	2	4	3	3	15
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	2	5	22
48	3	5	3	5	4	20
49	4	4	5	5	5	23
50	4	5	4	3	4	20
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	4	5	24
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	5	5	5	23
55	5	5	5	5	4	24
56	5	5	4	5	5	24
57	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	4	24
59	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	4	4	23
61	5	5	5	4	5	24
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24
64	5	5	4	5	5	24
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	5	21
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	4	5	24
69	5	5	5	4	5	24
70	4	4	5	4	5	22
71	4	4	4	5	5	22
72	5	5	5	5	4	24
73	5	4	4	4	5	22

74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	4	24
77	5	5	5	4	4	23
78	5	5	5	4	5	24
79	5	5	4	4	4	22
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	5	5	5	23
83	4	4	4	5	5	22
84	5	5	5	5	4	24
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	4	4	5	23
89	4	4	4	4	5	21
90	4	5	5	5	3	22
91	5	5	5	5	4	24
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	5	3	4	20
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	4	5	4	23
96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	4	24
98	5	5	5	4	5	24
99	4	4	4	5	4	21
100	5	5	5	5	5	25

Uji Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	63	63.0	63.0	63.0
Valid Perempuan	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Uji Frekuensi usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15-25 Tahun	21	21.0	21.0	21.0
26-35 Tahun	12	12.0	12.0	33.0
Valid 36-45 Tahun	28	28.0	28.0	61.0
46-55 Tahun	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Uji Frekuensi Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	15	15.0	15.0	15.0
PNS	26	26.0	26.0	41.0
Valid Pegawai Swasta	24	24.0	24.0	65.0
Wirausaha	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel Frekuensi

Statistics

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.5600	4.6300	4.6200	4.4200	4.4800	4.3900	4.4000	4.4100	4.4600	4.4600	4.4900	4.5600	4.5500	4.4000	4.3700	4.5300	71.7300
Median		5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	4.0000	4.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	5.0000	73.0000
Sum		456.00	463.00	462.00	442.00	448.00	439.00	440.00	441.00	446.00	446.00	449.00	456.00	455.00	440.00	437.00	453.00	7173.00

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.0	2.0	2.0
	4.00	40	40.0	40.0	42.0
	5.00	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	2	2.0	2.0	3.0
Valid 4.00	30	30.0	30.0	33.0
5.00	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	4	4.0	4.0	4.0
Valid 4.00	30	30.0	30.0	34.0
5.00	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	10	10.0	10.0	10.0
Valid 4.00	38	38.0	38.0	48.0
5.00	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	4	4.0	4.0	4.0
Valid 4.00	44	44.0	44.0	48.0
5.00	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	4.0	4.0	4.0
4.00	53	53.0	53.0	57.0
5.00	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	7	7.0	7.0	7.0
4.00	46	46.0	46.0	53.0
5.00	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	2.0	2.0	2.0
4.00	55	55.0	55.0	57.0
5.00	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	7	7.0	7.0	7.0
4.00	40	40.0	40.0	47.0
5.00	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	6.0	6.0	6.0
4.00	42	42.0	42.0	48.0
5.00	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	3	3.0	3.0	4.0
Valid 4.00	42	42.0	42.0	46.0
5.00	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	1	1.0	1.0	1.0
Valid 4.00	42	42.0	42.0	43.0
5.00	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	6	6.0	6.0	6.0
Valid 4.00	33	33.0	33.0	39.0
5.00	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	12	12.0	12.0	12.0
Valid 4.00	36	36.0	36.0	48.0
5.00	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	12.0	12.0	12.0
4.00	39	39.0	39.0	51.0
5.00	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X.16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	8	8.0	8.0	8.0
4.00	31	31.0	31.0	39.0
5.00	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 52.00	1	1.0	1.0	1.0
57.00	1	1.0	1.0	2.0
58.00	1	1.0	1.0	3.0
60.00	2	2.0	2.0	5.0
61.00	1	1.0	1.0	6.0
62.00	1	1.0	1.0	7.0
63.00	2	2.0	2.0	9.0
64.00	4	4.0	4.0	13.0
65.00	3	3.0	3.0	16.0
66.00	3	3.0	3.0	19.0
67.00	6	6.0	6.0	25.0
68.00	4	4.0	4.0	29.0
69.00	1	1.0	1.0	30.0
70.00	4	4.0	4.0	34.0
71.00	3	3.0	3.0	37.0
72.00	4	4.0	4.0	41.0
73.00	11	11.0	11.0	52.0
74.00	11	11.0	11.0	63.0
75.00	12	12.0	12.0	75.0

76.00	8	8.0	8.0	83.0
77.00	5	5.0	5.0	88.0
78.00	1	1.0	1.0	89.0
79.00	4	4.0	4.0	93.0
80.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.5700	4.5800	4.5900	4.5300	4.4700	22.7400
Median		5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	23.0000
Sum		457.00	458.00	459.00	453.00	447.00	2274.00

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.0	2.0	2.0
	4.00	39	39.0	39.0	41.0
	5.00	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	2	2.0	2.0	3.0
	4.00	35	35.0	35.0	38.0
	5.00	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.0	1.0	1.0
4.00	39	39.0	39.0	40.0
5.00	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	4	4.0	4.0	5.0
4.00	36	36.0	36.0	41.0
5.00	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	8	8.0	8.0	8.0
4.00	37	37.0	37.0	45.0
5.00	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15.00	1	1.0	1.0	1.0
18.00	1	1.0	1.0	2.0
19.00	4	4.0	4.0	6.0
20.00	15	15.0	15.0	21.0
21.00	7	7.0	7.0	28.0
22.00	12	12.0	12.0	40.0
23.00	13	13.0	13.0	53.0
24.00	20	20.0	20.0	73.0
25.00	27	27.0	27.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Distribusi Frekuensi responden

ITEM	SKOR JAWABAN										Nilai Rata-Rata
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X.1	0	0	0	0	2	2.0	40	40.0	58	58.0	4.56
X.2	0	0	1	1.0	2	2.0	30	30.0	67	67.0	4.63
X.3	0	0	0	0	4	4.0	30	30.0	66	66.0	4.62
X.4	0	0	0	0	10	10.0	38	38.0	52	52.0	4.42
X.5	0	0	0	0	4	4.0	44	44.0	52	52.0	4.48
X.6	0	0	0	0	4	4.0	53	53.0	43	43.0	4.39
X.7	0	0	0	0	7	7.0	46	46.0	47	47.0	4.40
X.8	0	0	0	0	2	2.0	55	55.0	43	43.0	4.41
X.9	0	0	0	0	7	7.0	40	40.0	53	53.0	4.46
X.10	0	0	0	0	6	6.0	42	24.0	52	52.0	4.46
X.11	0	0	1	1.0	3	3.0	42	42.0	54	54.0	4.49
X.12	0	0	0	0	1	1.0	42	42.0	57	57.0	4.56
X.13	0	0	0	0	6	6.0	33	33.0	52	52.0	4.55
X.14	0	0	0	0	12	12.0	36	36.0	52	52.0	4.40
X.15	0	0	0	0	12	12.0	39	39.0	49	49.0	4.37
X.16	0	0	0	0	8	8.0	31	31.0	61	61.0	4.53
RATA-RATA											4.48

Uji Validitas kualitas pelayanan (X)

Correlations

	Qual_1	Qual_2	Qual_3	Qual_4	Qual_5	Qual_6	Qual_7	Qual_8	Qual_9	Qual_10	Qual_11	Qual_12	Qual_13	Qual_14	Qual_15	Qual_16	Total
Qual_1 Pearson Correlation	1	.608**	.705**	.451**	.446**	.508**	.449**	.428**	.374**	.496**	.464**	.545**	.592**	.318*	.423**	.407**	.675**
Qual_1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000	.001	.002	.008	.000	.001	.000	.000	.025	.002	.003	.000
Qual_1 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_2 Pearson Correlation	.608**	1	.509**	.277	.418**	.512**	.343*	.335*	.421**	.517**	.400**	.407**	.571**	.460**	.383**	.246	.609**
Qual_2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.052	.003	.000	.015	.017	.002	.000	.004	.003	.000	.001	.006	.085	.000
Qual_2 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_3 Pearson Correlation	.705**	.509**	1	.588**	.667**	.649**	.520**	.532**	.558**	.626**	.538**	.626**	.753**	.534**	.550**	.566**	.830**
Qual_3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Qual_3 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_4 Pearson Correlation	.451**	.277	.588**	1	.625**	.514**	.675**	.420**	.367**	.382**	.371**	.326*	.322*	.324*	.552**	.514**	.654**
Qual_4 Sig. (2-tailed)	.001	.052	.000		.000	.000	.000	.002	.009	.006	.008	.021	.023	.022	.000	.000	.000
Qual_4 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_5 Pearson Correlation	.446**	.418**	.667**	.625**	1	.591**	.623**	.444**	.461**	.458**	.491**	.466**	.552**	.436**	.479**	.458**	.723**
Qual_5 Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000	.000		.000	.000	.001	.001	.001	.000	.001	.000	.002	.000	.001	.000
Qual_5 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_6 Pearson Correlation	.508**	.512**	.649**	.514**	.591**	1	.683**	.603**	.620**	.758**	.746**	.554**	.739**	.559**	.476**	.489**	.835**
Qual_6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Qual_6 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_7 Pearson Correlation	.449**	.343*	.520**	.675**	.623**	.683**	1	.364**	.308*	.549**	.469**	.387**	.460**	.385**	.393**	.683**	.696**

	Sig. (2-tailed)	.001	.015	.000	.000	.000	.000	.009	.030	.000	.001	.006	.001	.006	.005	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
Qual_8	Pearson Correlation	.428**	.335*	.532**	.420**	.444**	.603**	.364**	1	.505**	.592**	.650**	.573**	.639**	.592**	.381**	.391**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.002	.017	.000	.002	.001	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.005	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
Qual_9	Pearson Correlation	.374**	.421**	.558**	.367**	.461**	.620**	.308*	.505**	1	.657**	.649**	.684**	.678**	.638**	.517**	.278	.735**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000	.009	.001	.000	.030	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.050	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_10	Pearson Correlation	.496**	.517**	.626**	.382**	.458**	.758**	.549**	.592**	.657**	1	.676**	.637**	.780**	.780**	.615**	.547**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_11	Pearson Correlation	.464**	.400**	.538**	.371**	.491**	.746**	.469**	.650**	.649**	.676**	1	.563**	.695**	.545**	.506**	.347*	.765**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.008	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_12	Pearson Correlation	.545**	.407**	.626**	.326*	.466**	.554**	.387**	.573**	.684**	.637**	.563**	1	.774**	.552**	.552**	.412**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.021	.001	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_13	Pearson Correlation	.592**	.571**	.753**	.322*	.552**	.739**	.460**	.639**	.678**	.780**	.695**	.774**	1	.717**	.624**	.520**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_14	Pearson Correlation	.318*	.460**	.534**	.324*	.436**	.559**	.385**	.592**	.638**	.780**	.545**	.552**	.717**	1	.644**	.525**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.025	.001	.000	.022	.002	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Qual_15	Pearson Correlation	.423**	.383**	.550**	.552**	.479**	.476**	.393**	.381**	.517**	.615**	.506**	.552**	.624**	.644**	1	.447**	.743**

	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.000	.000	.000	.005	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.407**	.246	.566**	.514**	.458**	.489**	.683**	.391**	.278	.547**	.347*	.412**	.520**	.525**	.447**	.660**
Qual_16	Sig. (2-tailed)	.003	.085	.000	.000	.001	.000	.000	.005	.050	.000	.014	.003	.000	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.675**	.609**	.830**	.654**	.723**	.835**	.696**	.700**	.735**	.850**	.765**	.757**	.875**	.770**	.743**	.660**
Quality_	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Total	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.946	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Qual_1	64.5000	70.827	.635	.670	.941
Qual_2	64.4200	71.840	.565	.538	.943
Qual_3	64.7000	67.398	.801	.791	.938
Qual_4	64.8000	69.061	.597	.787	.942
Qual_5	64.6800	69.365	.682	.623	.940
Qual_6	64.5800	68.412	.810	.810	.938
Qual_7	64.7000	68.582	.645	.790	.941
Qual_8	64.4600	70.907	.664	.670	.941
Qual_9	64.5800	68.902	.693	.711	.940
Qual_10	64.6600	67.331	.824	.804	.937
Qual_11	64.7000	67.929	.725	.704	.939
Qual_12	64.4200	69.514	.723	.715	.940
Qual_13	64.6200	65.424	.850	.874	.936
Qual_14	64.7400	66.278	.723	.782	.940
Qual_15	64.9600	64.978	.681	.705	.942
Qual_16	64.5800	70.453	.615	.643	.942

Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations					
		Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuasan_4	Kepuasan_5	Kepuasan_Total
Kepuasan_1	Pearson Correlation	1	.704**	.477**	.581**	.627**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan_2	Pearson Correlation	.704**	1	.572**	.543**	.665**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan_3	Pearson Correlation	.477**	.572**	1	.655**	.702**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan_4	Pearson Correlation	.581**	.543**	.655**	1	.587**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan_5	Pearson Correlation	.627**	.665**	.702**	.587**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.801**	.838**	.829**	.803**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

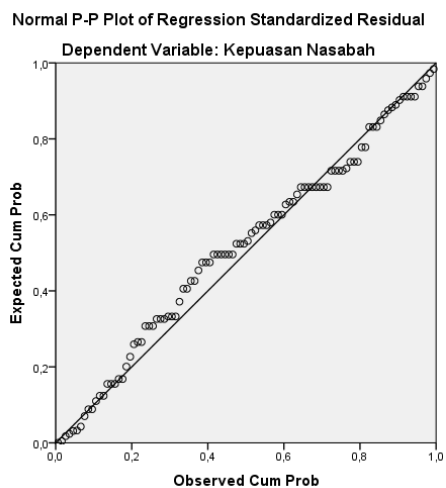
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.946	16

Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.885	.887	5

Uji Normalitas kurva probability



Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,4106836
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,059
	Negative	-,095
Kolmogorov-Smirnov Z		,948
Asymp. Sig. (2-tailed)		,331

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

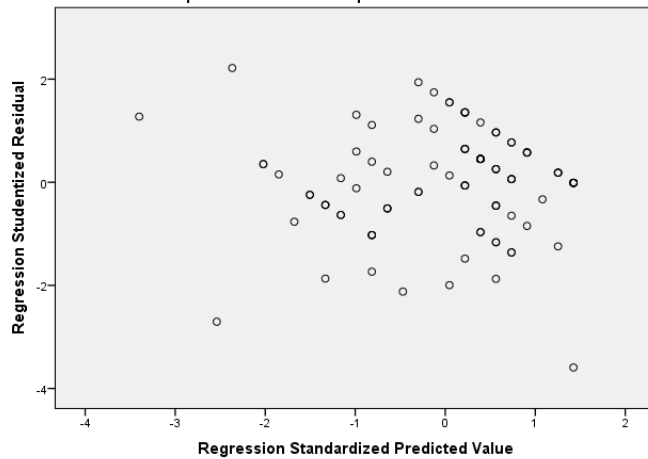
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,091	1,134		2,727	,008
	Kualitas Pelayanan	-,028	,016	-,178	-1,793	,076

a. Dependent Variable: ABS_RES

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,010	1,767		1,703	,092
	Kualitas Pelayanan	,275	,025	,749	11,201	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Output Uji Regresi Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252,227	1	252,227	125,465	,000 ^b
	Residual	197,013	98	2,010		
	Total	449,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,010	1,767		1,703	,092
	Kualitas Pelayanan	,275	,025	,749	11,201	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252,227	1	252,227	125,465	,000 ^b
	Residual	197,013	98	2,010		
	Total	449,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

UJI Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,749 ^a	,561	,557	1,41786	1,823

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah