



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK JAWA BARAT DAN BANTEN (BJB) SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU CIPUTAT**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Siti Arafah Sa'adah

NPM : 2015570042

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1440 H/2019 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Arafah Sa'adah
NPM : 2015570042
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor
Cabang Pembantu Ciputat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata 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, 04 Dzulhijjah 1440 H
06 Agustus 2019 M

Yang Menyatakan,

Siti Arafah Sa'adah

LEMBAR PERSETEJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat” yang disusun oleh **Siti Arafah Sa’adah, Nomor Pokok Mahasiswa: 2015570042** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 16 April 2019

Pembimbing,



Drs. Zamris Habib, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

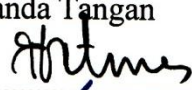


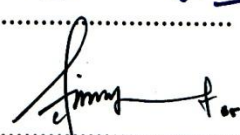

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat”, disusun oleh Siti Arafah Sa’adah, Nomor Pokok Mahasiswa: 2015570042. Telah diujikan pada hari/tanggal : Jumat, 2 Agustus 2019 Telah diterima dan disahkan dalam sidang Skripsi (Munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.</u> Ketua	
<u>Drs. Tajudin, MA</u> Sekretaris		8/8-2019
<u>Drs. Zamris Habib, M.Si</u> Pembimbing		14/08 2019
<u>Nurhidayat, S.Ag, MM</u> Anggota Penguji I		8-8-2019
<u>Dina Febriani, SE, MM</u> Anggota Penguji II		9/8 2019

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi, 16 April 2019

Siti Arafah Sa'adah

2015570042

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat.

XVI+78 halaman+ 16Tabel + 1 Gambar + 5 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat. Pada dasarnya Pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah bukanlah hal mudah yang dilakukan oleh setiap Bank. Ketidakpuasan nasabah akan menjadi tolak ukur perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam mengembangkan usahanya. Namun, pada kenyataannya tidak sedikit Bank Syariah yang juga kurang memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi penelitian ini adalah 5.165 nasabah di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui cara *Non Probability Sampling* dan teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insidental* sebanyak 98 nasabah. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* untuk uji validitas, dan *Alpha Chronbach* untuk uji reliabilitas. Hasil validasi menunjukkan instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,652, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $8,490 > 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 42,9% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan			
ء	,	ط	TH
ب	B	ظ	ZH
ت	T	ع	'
ث	TS	غ	GH
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	KH	ك	K
د	D	ل	L
ذ	DZ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	SY	ي	Y
ص	SH	ة	H
ض	DL		

2. Vokal Pendek		3. Vokal Panjang	
ا	A	آ	Â
ي	I	ي	Î
و	U	و	Û

4. Diftong		5. Pembauran	
او	Au	ال	al- ...
اي	Ai	الش	al-sy ...
		وال	wa al- ...

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad *Shalla Allah 'Alaihi Wasallam*, yang telah membawa petunjuk kebenaran kepada seluruh umat manusia yaitu agama islam yang kita harapkan syafaatnya di dunia dan akhirat.

Suatu kebahagiaan sekaligus kebanggaan tersendiri bagi penulis karena dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak dapat terlepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa hormat, ucapan terimakasih, serta penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. H. Syaiful Bahri, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S. Ag. M.H, sebagai Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Nurhidayat S.Ag, MM., Ketua Prodi Manajemen Perbankan Syariah. Terimakasih atas saran, nasihat dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
4. Drs. Zamris Habib, M.Si, sebagai dosen pembimbing yang disela-sela kesibukannya telah memberikan bimbingan, pelajaran, serta arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah ikhlas mengamalkan ilmunya kepada penulis. Tak lupa kepada civitas akademika Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tanpa mereka penulis tidak akan sampai pada titik ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Suyati dan Ayahanda E. Mohammad Midyah, penulis hadiahkan skripsi ini sebagai rasa baktiku serta ucapan terimakasih yang tidak terhingga atas jerih payah dan kesabarannya yang senantiasa mengurus dan memberikan nasihat kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, sehingga penulis mampu menyelesaikan jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
7. Seluruh Karyawan/i Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kepada sahabatku sekaligus teman seperjuangan suci, riris, silvi, dheasy, devi, dian, atika, mia ratih. Terimakasih selalu menyemangati dan sama-sama berjuang dalam meraih gelar sarjana.
9. Kepada abangda andhika terimakasih selalu mendampingi, membantu dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada BEM FAI UMJ dan LS TERA'SENJA FAI UMJ, terimakasih telah banyak menyediakan ruang dan waktu yang akan saya rindukan dikemudian hari.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu.

Terimakasih untuk semua. Penyusun sadar bahwa tanpa bantuan-bantuan tersebut, mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan. Semoga budi baik mereka diterima Allah SWT dan diberikan ganjaran yang berlipat ganda.

12. Semoga berkat rahmat illahi senantiasa tercurahkan bagi mereka yang telah membantu penulis, baik moril maupun materil dan semoga Allah *Subhanahu WaTa'ala* membalasnya dengan sebaik-baiknya pembalasan Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat penulis butuhkan demi terwujudnya karya yang lebih baik lagi. Sebagai ucapan terimakasih semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu WaTa'ala*. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 10 Sya'ban 1440 H

16 April 2019 M

Siti Arafah Sa'adah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Hasil Penelitian	7
F. Sistemastika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis	10
1. Bank Syariah	10
a. Pengertian Bank Syariah.....	10
b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	11
c. Tujuan Perbankan Syariah.....	13
d. Fungsi Utama Bank Syariah.....	15
e. Prinsip Dasar Dalam Perbankan Syariah.....	17
2. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	21

a. Pengertian Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	21
b. Kepuasan Nasabah.....	22
c. Pengertian Kualitas	23
3. Pelayanan (<i>Service</i>)	25
a. Pengertian Pelayanan.....	25
b. Pengertian Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	26
4. Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	27
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
C. Kerangka Berfikir.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Metode Penelitian.....	35
D. Variabel Penelitian	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Instrumen Penelitian.....	40
1. Kisi-kisi Instrumen	40
H. Teknik Analisis Data	
1. Uji Coba Instrumen	41
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas	43
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Linieritas	44
I. Hipotesis Statistik	
1. Uji Regresi Sederhana	45
2. Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	
1. Profil Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah	48
2. Visi Misi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah	51
a. Visi Bank Jawa Barat dan Banten Syariah	51
b. Misi Bank Jawa Barat dan Banten Syariah	51
3. Produk dan Jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah	52
a. Produk Penghimpunan Dana	52
b. Produk Pembiayaan	54
B. Uji Persyaratan Analisis	
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	62
3. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Linieritas	66
C. Pengujian Hipotesis	
1. Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana	69
2. Uji Hipotesis Signifikan	71
3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi Regresi	71
4. Uji Hipotesis Koefisien Determinasi	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel2.1Perbedaan Bank SyariahDengan Bank Konvensional

Tabel3.1Kisi –kisipembuatankuesioner

Tabel3.2ModifikasiSkalaLikert

Tabel4.1 HasilUjiValiditasKualitasPelayanan

Tabel4.2 HasilUjiValiditasKualitasPelayanan

Tabel4.3RangkumanHasilUjiValiditasInstrumen

Tabel4.4KoefisienReliabilitas

Tabel4.5HasilUjiReliabilitasInstrumen

Tabel4.6OutputUjiNormalitas

Tabel4.7RingkasanHasilUjiNormalitas

Tabel4.8OutputUjiLinieritas

Tabel4.9HasilUjiLinieritas

Tabel 4.10RingkasanHasilUjiLinieritas

Tabel 4.11Output Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.12Output KoefisienKorelasi

Tabel 4.13IndeksKorelasi Product Momen

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka berpikir

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Hasil Penghitungan Uji Coba Instrumen

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Pengujian Persyaratan Analisis

Lampiran 5 Data Hasil Pengujian Analisis

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum islam). Banyaknya Bank syariah yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah, Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting bagi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang harus diperhatikan dalam setiap jasa perbankan. Karena, sebuah pelayanan akan menentukan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Perbankan sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat maka perbankan harus mengutamakan pelayanan dalam setiap aktivitas yang dijalankan. Karena, nasabah akan sangat sulit untuk dipuaskan karena yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kepuasan yang didapat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur dalam perusahaan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan yang sangat penting untuk nasabah dapat terus bekerja sama dengan Bank.

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Pasal 1

Dalam menjalankan aktivitas perbankan, kinerja yang baik seorang karyawan sangat diperlukan bagi kepuasan nasabah. Kunci sukses terletak dalam pelayanan yang memberikan kepuasan kepada nasabah. Perbedaan pelayanan utama adalah penyerahan, instalasi pelatihan pelanggan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain.² Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal.³

Implementasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang harus diperhatikan oleh setiap jasa perbankan syariah. Karena kepuasan yang diberikan akan mempertahankan citra Bank itu sendiri. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya dalam pemenuhan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah bukanlah hal mudah yang dilakukan oleh setiap Bank.⁴ Dalam hal ini kepuasan nasabah sangat diutamakan bagi setiap perusahaan, karena pelayanan yang telah

²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan SE, MBA), (Jakarta : Salemba Empat, 1995). h.59

³Bambang Wahyudi, *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*, (Bandung : CV. Sulita, 1996).h.1

⁴Hermanto, *Pengaruh kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada BPRS Berkah Ramadhan*, Skripsi. Jakarta Selatan, 2013 Universitas Prof. Muhammadiyah Dr. Hamka. www.google scholar.co.id diakses pada pukul 12.48 wib.

diberikan akan sangat berpengaruh penting bagi kepuasan nasabah. Seperti halnya dalam memberikan layanan jasa yang tepat dan cepat kepada nasabah. Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi di bank tersebut demi terciptanya nasabah yang loyal.

Pada dasarnya konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan hasil kinerja yang dirasakan.⁵ Ketidakpuasan nasabah akan menjadi tolak ukur perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam mengembangkan usahanya. Dalam implementasinya Bank diharuskan mempunyai kualitas pelayanan yang baik, agar pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh nasabah terutama dalam kepuasan nasabah yang di dapat. Dalam hal ini Bank Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Namun, pada kenyataannya tidak sedikit Bank Syariah yang juga kurang memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap nasabah. Seperti halnya dalam penyediaan fasilitas, penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam), dan seringkali nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan Bank, salah satu contohnya dalam hal antrian, sering sekali nasabah mengeluh dan menilai kalau pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat, yang padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat.

Masalah pelayanan memang harus diperhatikan oleh setiap Bank. Bank yang gagal memberikan pelayanan terhadap nasabahnya akan menghadapi masalah yang kompleks, karena pada umumnya nasabah yang tidak puas

⁵Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Gramedia Pustaka : Jakarta, 2000), h.23

dengan pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain.⁶Oleh karena itu pentingnya bagi suatu Bank dalam merencanakan, serta mengimplementasikan kualitas pelayanan sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka konsumen merasa puas. Jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen merasa sangat puas.

Masalah-masalah diatas disebabkan karena bank syariah belum memberikan pelayanan dengan lima dimensi yaitu⁷: *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.

Responsivness (daya tanggap / kesigapan) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Reliability*(Keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk

⁶Siti Muhlisah, ''Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Cabang Tangerang BSD''. Skripsi Sarjana Ekonomi, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2018), h.4, t.d.

⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h.44

secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen/pelanggan terhadap perusahaan. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan/konsumen. *Tangibles* (kemampuan Fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.

Salah satu Bank yang juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yaitu Bank BJB Syariah Ciputat, yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang sudah memiliki kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dananya. Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah merupakan salah satu Bank yang hadir untuk ikut memberikan pelayanan dan produk perbankan syariah di Indonesia. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginan untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Hingga saat ini, BJB Syariah memiliki kantor pusat di kota Bandung, Jalan Braga No. 135 dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, 44 (empat puluh empat) kantor cabang pembantu, 54 (lima puluh empat) jaringan anjungan tunai mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM bersama. Pada tahun 2013 diharapkan Bank BJB semakin memperluas

pelayanannya yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.⁸

Berdasarkan pada permasalahan diatas maka penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank BJB Syariah, demi tercapainya kepuasan pada diri nasabah sehingga diharapkan nantinya akan menarik minat nasabah lainnya untuk bergabung menjadi mitra di Bank BJB Syariah. Oleh karena itu, peneliti mengambil Judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK JAWA BARAT DAN BANTEN (BJB) SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU CIPUTAT”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah di atas, maka ada beberapa masalah:

1. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah masih kurang.
2. Fasilitas Bank BJB Syariah Ciputat yang kurang memadai
3. Bank BJB Syariah Ciputat belum memberikan pelayanan dengan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti akan membatasi pada permasalahan kualitas pelayanan Bank BJB Syariah Ciputat dan kepuasan nasabahnya.

⁸Bank BJB Syariah, Mitra Amanah Usaha Masalahah. diakses pada tanggal 27 Juli 2018, (<http://www.bjbsyariah.co.id>). Pukul 17.20 WIB.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah Ciputat.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan Bank syariah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan dimanfaatkan bagi penulis dan para pihak-pihak lain yang berkepentingan, yaitu :

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, pengalaman serta pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Bank Syariah.

b. Bagi BJB Syariah Ciputat

Pada penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi BJB syariah Ciputat serta dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak BJB Syariah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan nasabah bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan dari bank yang mereka gunakan sebagai tempat menyimpan dananya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan agar dapat memberikan kontribusi atau pikiran yang dijadikan dasar penelitian sejenis.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam proposal penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang landasan teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan penelitian yang terdiri dari tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampling, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan tentang hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi data, uji persyaratan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang akan diberikan oleh penulis kepada pihak yang membutuhkan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁹ Selanjutnya Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁰

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah yang menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹¹

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Mereka

⁹Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

¹⁰Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

¹¹Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

menganggap bank merupakan Lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.¹²

Bank Syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong *Stagma*. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berpikir bahwa Bank Muamalat Indonesia, satu- satunya Bank Syariah di Indonesia tahan terhadap krisis moneter. Pada 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan Bank Konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian di konversi menjadi Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah kedua di Indonesia.¹³

b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Konvensional adalah Bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga. Bunga merupakan harga yang ditetapkan bank dalam memasarkan produk-produk bank. Bank memberikan bunga kepada nasabah untuk menarik dana mereka seperti tabungan, giro dan deposito. Metode bunga sudah ada sejak lama dan metode bunga sudah menjadi

¹²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), Cetakan ke-1, h.29

¹³Ismail, *Ibid*, h.31

kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan bagi hasil. Sedangkan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip dan ketentuan syariah islam, khususnya tata cara bermuamalah secara islam. Falsafah beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Keadilan mengacu pada pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.¹⁴Perbankan di Indonesia menganut *dual system banking* (Bank Syariah dan Bank Konvensional), tapi keduanya memiliki perbedaan. Dimana perbedaan tersebut menjadikan kedua Bank tersebut sangat bertolak belakang secara dasar. Perbedaan tersebut adalah¹⁵:

Tabel 2.1

Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

No	Perbedaan	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Investasi	Halal	Halal dan Haram
2.	<i>Return</i>	Berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah	Berupa bunga
3.	Perjanjian	Perjanjian yang dibuat	Perjanjian

¹⁴Kusumaningtuti S. Soetiono dan Mohamad Nasir, *Perbankan*, (Jakarta: 2016),h.37

¹⁵Ismail, *Op.cit*, h. 38

	Operasional	dalam bentuk akad sesuai syariat islam	menggunakan hukum positif
4.	Orientasi Usaha	<i>Profit dan Falah Oriented</i>	<i>Profit Oriented</i>
5.	Hubungan Bank Dengan Nasabah	Kemitraan dan sejajar	Debitur dan kreditur
6.	Dewan Pengawas	BI, Bapepam, Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	BI, Bapepam, dan Komisaris
7.	Penyelesaian Sengketa	Diupayakan Musyawarah, Melalui peradilan agama	Pengadilan Negeri setempat

c. Tujuan Perbankan Syariah

Perbankan Syariah sebagaimana di ulas dalam pasal 3 UU Perbankan Syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqamah*).¹⁶Bank Syariah adalah Bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank Islam atau Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak

¹⁶Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*,(Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009),h.31

mengandalkan pada bunga. Karakteristik utama Bank Syariah adalah ketiadaan bunga sebagai representasi dari riba yang diharamkan. Karakteristik inilah yang menjadikan perbankan Syariah lebih unggul pada beberapa hal termasuk pada sistem operasional yang dijalankan. Suatu hal yang menggembarakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan membangun teori ekonomi yang bebas dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan.¹⁷Oleh karena itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang bisa disebut dengan Bank Syariah serta Bank bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dan harus bermanfaat bagi terjadinya pemerataan kesejahteraan rakyat banyak.

Perbankan Syariah merupakan bank yang menerapkan nilai-nilai Syariah salah satu diantaranya pelarangan unsur riba, seperti dijelaskan beberapa ayat Al-Qur'an sebagai berikut :

1) Surat Al Imran ayat 130 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا الرِّبَاۤ اَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً
وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾

¹⁷A Wicaksono, *Pengertian Fungsi dan Tujuan Bank Syariah*, diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id> pada 13 Februari 2019 ,pukul 10.30 wib.

*“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”.*¹⁸

Adapun pelarangan Riba juga telah disebutkan dalam beberapa hadist, di antaranya :

- a) Riwayat Al Bukhori dan Muslim dari Abu Hurairah menyatakan bahwa Nabi SAW bersabda :

“Jauhilah tujuh perkara yang membinasakan. Para sahabat bertanya: Wahai Rasulullah, apakah itu? Beliau bersabda : Syirik kepada Allah, sihir, membunuh jiwa yang diharamkan oleh Allah SWT kecuali dengan haq, memakan riba, makan harta anak yatim, kabur dari medan peperangan dan menuduh seorang wanita mu'min yang suci berbuat zina.”

- b) Riwayat Al Bukhari, Muslim, Ahmad, dan Abu Daud serta At Tirmidzi dari jabir bin Abdullah bahwa Rasulullah SAW bersabda :

*“Dari Jabir dia berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam melaknat pemakan riba, juru tulisnya dan saksi-saksinya.” Dia Berkata: mereka semua sama ”.*¹⁹

d. Fungsi Utama Bank Syariah

Bank merupakan Lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.²⁰

¹⁸ Al-Qur'an dan terjemahan, h.66

¹⁹ <http://koneksi-indonesia.org/2014/hadits-hadits-tentang-riba-bahayanya-dampaknya-terhadap-ekonomi-dan-dosa-dosanya/>, diakses pada tanggal 6 Agustus 2019, Pukul 15.05 wib.

²⁰ Ismail, *Manajemen Perbankan dari teori menuju aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h.4

1) Menghimpun Dana Dari Masyarakat

Fungsi bank yang utama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank menghimpun dana di perbankan dalam bentuk simpanan. Masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang). Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya dengan aman.

2) Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat

Fungsi Bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Kebutuhan dana oleh masyarakat akan mudah diberi bank apabila masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang dikeluarkan. Pendapatan tersebut dapat berupa pendapatan bunga untuk Bank Konvensional dan bagi hasil untuk Bank Syariah.

3) Pelayanan Jasa Perbankan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga dapat memberikan beberapa pelayanan jasa. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank diantaranya yaitu jasa pengiriman uang

(*transfer*), pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter Of Credit*, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa lainnya.²¹

e. Prinsip Dasar Dalam Perbankan Syariah

Perbankan Syariah merupakan bagian dari sistem perbankan nasional yang didasarkan kepada prinsip-prinsip Syariah Islam. Perbankan Syariah merupakan salah satu bentuk dari aplikasi ekonomi Syariah yang didasarkan atas interpretasi postulat keimanan dalam tatanan kehidupan manusia sebagai upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Prinsip syariah merupakan kata kunci yang sangat penting dalam memahami perbankan syariah. Dalam UU Perbankan Syariah penjelasan tentang prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.²²

Secara umum prinsip perbankan Syariah didasarkan pada prinsip keadilan, keseimbangan, dan kemaslahatan. Berikut adalah uraian dari masing-masing prinsip yang dimaksud²³ :

1) Prinsip Keadilan

Keadilan adalah menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu sesuai pada posisinya. Keadilan adalah syarat mutlak dalam usaha dan perdagangan antar sesama umat manusia.

²¹Ismail, *Ibid*, h.6

²²Zubairi Hasan, *Loc.cit*.

²³Asep Supyadillah, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Wahana Kordova, 2013),

Alam ini didasarkan pada keadilan dan keseimbangan. Tuhan memerintahkan manusia agar bersikap adil satu sama lain dan mempertahankan keadilan, meskipun hal itu akan merugikan diri mereka sendiri, orang tua mereka, sahabat, dan sanak *Family* mereka, tanpa membedakan antara kaya dan miskin. Seperti dijelaskan dalam Al-quran Surat An Nisa ayat 135 :

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلَىٰ
 أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللّٰهُ أَوْلَىٰ
 بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا ۚ وَإِن تَلَوْا أَوْ تَعْرَضُوا فَإِنَّ اللّٰهَ كَانَ
 بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, Jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.”²⁴

Hal yang bertentangan atau lawan dari keadilan adalah kezaliman. Kezaliman adalah sebuah istilah menyeluruh yang mencakup semua bentuk ketidakadilan, eksploitasi, penindasan dan kemungkarannya, dimana

²⁴ Al'Quran dan terjemah, Surah An Nisa ayat 135

seseorang mencabut hak-hak orang lain atau tidak memenuhi kewajibannya terhadap mereka.²⁵

Implementasi keadilan dalam aktivitas ekonomi diwujudkan dalam bentuk meninggalkan segala aktivitas ekonomi yang dilarang berdasarkan muamalah islam. Beberapa aktivitas ekonomi yang dilarang dalam muamalah islam antara lain kegiatan yang didalamnya mengandung unsur riba, dzalim, maysir, gharar dan haram.

2) Pilar Keseimbangan

Konsep Syariah menempatkan aspek keseimbangan sebagai salah satu dasar dalam pembangunan sistem ekonomi. Konsep keseimbangan dalam konsep syariah meliputi berbagai segi yang antara lain keseimbangan pembangunan material dan spiritual, pengembangan sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, individu dan kolektif, material dan spiritual, dan pemanfaatan dan pelestarian sumber daya. Pembangunan ekonomi syariah tidak hanya ditujukan untuk pengembangan sektor korporasi namun juga pengembangan sektor usaha kecil dan mikro yang terkadang luput dari upaya-upaya pengembangan sektor ekonomi secara keseluruhan.²⁶ Sebagaimana telah dijelaskan pada Surat Al-Qashas ayat 77 yang berbunyi :

²⁵Asep Supyadillah, *Loc.cit.*7

²⁶Asep Supyadillah, *op.cit.*, h.8

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
 مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
 الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagiamu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.²⁷

3) Pilar Kemaslahatan

Hakekatnya kemaslahatan dalam islam adalah segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi integral duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, serta individual dan kolektif. Sesuatu dipandang islam bermaslahat jika memenuhi unsur yakni kepatuhan terhadap Syariah (*halal*), bermanfaat dan membawa kebaikan (*thayyib*) bagi semua aspek secara integral yang tidak menimbulkan mudharat dan merugikan pada salah satu aspek. Secara luas, maslahat ditujukan pada pemenuhan visi kemaslahatan yang tercakup dalam *maqasid* (tujuan) syariah yang terdiri dari konsep perlindungan terhadap keimanan dan ketakwaan (*hifdhu al-dien*), keturunan (*hifdhu al-nasl*), jiwa dan keselamatan (*hifdhu al-nafs*), harta benda (*hifdhu al-maal*) dan rasionalitas (*hifdhu al-‘aql*).Kelima unsur maslahat tersebut merupakan hak dasar manusia sehingga

²⁷Al- Qur’an, Surat Al-Qashas ayat 77

harus memenuhi unsur-unsur yang telah ditetapkan dalam maqasid syariah secara terintegrasi.²⁸

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan. Jika kinerja memenuhi harapan maka seorang nasabah akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan maka nasabah puas atau senang.²⁹Jadi, kepuasan merupakan persepsi atau kesan atas kinerja.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan dan kepuasan nasabah berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan serta pelayanan yang diberikan oleh Bank.

Hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah telah banyak diteliti.Bahwa kepuasan nasabah mempengaruhi perilaku membeli produk, dimana nasabah yang puas cenderung menjadi nasabah yang loyal. Loyalitas berarti kemampuan Bank memposisikan produknya dibenak nasabah, dimana Bank selalu menganggap nasabah sebagai mitranya dengan cara memantapkan keyakinan nasabah.³⁰

²⁸Asep Supyadillah, *Op.cit*

²⁹Philip Kotler,*Manajemen Pemasaran*, jilid 1, edisi kesebelas,(Jakarta:PT Indeks Gramedia) 2006,h.177

³⁰<https://ejournal.undip.ac.id>,diakses pada tanggal 28 Juli 2018, Pukul 23.05 wib.

b. Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini bank yaitu menciptakan kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.³¹

Bagi pelanggan apa yang dihasilkan perusahaan baginya tidak terlalu penting. Pelanggan lebih memperhatikan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya.

Menurut Oliver kepuasan pelanggan yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan.³²

Menurut Irawan kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.³³

³¹ S Hermawati dan M Hadi, "*Pengaruh Kualitas Layanan, kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah*", (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018), diakses pada tanggal 21 Desember 2018, Pukul 11.21

³² M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indah, 2005), h.36

³³ Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), h.3

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku seseorang terhadap barang atau jasa yang dirasakannya, serta kinerja yang dirasakan dengan harapan.

c. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas suatu produk atau jasa merupakan bagian utama strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.³⁴ Definisi kualitas menurut *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan fitur dan keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.³⁵

Menurut Kotler dan Armstrong, *quality* atau kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten.

Menurut Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang dikemukakan oleh Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi, juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan

³⁴<http://www.repository.unpas.ac.id>, diakses pada tanggal 27 Juli 2018, Pukul 19.33 wib.

³⁵ Philip Kotler, *et.al.*, *Manajemen Pemasaran 2*, Edisi Milenium, (Jakarta : PT. Ikrar Mandiri, 2004).h.84

produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.³⁶

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan memberikan yang berkualitas kepada orang lain.³⁷ Hal ini tampak dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 267 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اٰذْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
 بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

*Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*³⁸

Definisi kualitas yang lebih luas cangkupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁹

Dari pendapat tersebut, jelas bahwa kualitas berpusat pada pelanggan.

³⁶Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta Erlangga, 2008),h.122

³⁷R Rustiana, <http://eprints.stainkudus.ac.id>, diakses pada tanggal 6 Agustus 2019, Pukul 14.15 wib.

³⁸Kemenag RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*. h.45

³⁹<https://repository.widyatama.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Juli 2018, Pukul 18.29 wib.

Perusahaan atau lembaga dapat dikatakan berhasil apabila telah menghasilkan produk dan jasa pelayanan yang telah memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena, sebuah kualitas akan pasti akan menjadi tolak ukur nasabah serta akan bertahan sampai waktu yang lama.

Dari definisi diatas kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Karena, sebuah kualitas sangat berkesinambungan antar manusia serta proses yang berkualitas.

3. Pelayanan (*Service*)

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, tamah, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁴⁰

Sedangkan Tjiptono mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan adalah suatu produk yang ditawarkan dan disampaikan kepada pelanggan yang membutuhkan secara luas mencakup baik yang kelihatan (*tangibles*) maupun yang tidak kelihatan (*intangibles*).⁴¹

Mendefinisikan pelayanan adalah aktifitas atau untuk hal yang menguntungkan tetapi merupakan salah satu bagian penting yang

⁴⁰Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,(Bandung:PT Bumi Aksa) 2007,h.152

⁴¹Fandy Tjiptono,*Manajemen Jasa*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Andi),2006, h.87

ditawarkan dimana sifatnya tidak terlihat dan hasilnya tidak bersifat kepemilikan siapa pun.

Dari definisi diatas dapat diartikan pelayanan merupakan sebuah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang menguntungkan dan salah satu bagian penting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga atau perusahaan.

b. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan. Adapun karakteristik pelayanan prima agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan terhadap nasabah yaitu :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang.
- 2) Pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.⁴²

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut dengan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan dengan standar yang dimiliki instansi

⁴²M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2012. h.211

sehingga nasabah yang diberikan pelayanan yang baik akan mendapatkan kepuasan yang diharapkan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga. Kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap nasabah. Karena, kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan nasabah merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh Bank.

Kualitas Pelayanan Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴³ Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang merasakan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai kepuasan yang didapat. Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut⁴⁴:

- a. Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

⁴³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia), 2011. h.59

⁴⁴ M.Nur Rianto Al Syarif, *op.cit*, h.221

- b. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah yang baik.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- e. Empaty (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Berdasarkan pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang dibutuhkan bagi setiap perusahaan. Kualitas pelayanan pun diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

1) Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan atau lembaga mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas agar dapat menimbulkan image yang baik bagi perusahaan serta dapat melaksanakan kualitas pelayanan yang baik dihadapkan nasabah. Enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkins⁴⁵.

a) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

⁴⁵ A Muwafik Saleh, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2010),h. 105.

Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang harus mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi kualitas.

c) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

e) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan karyawan, pelanggan, dan stakeholders perusahaan lainnya, seperti

pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

f) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasi tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

B. Hasil Penelitian yang Relevan.

Dalam hal ini penulis mengambil hubungan masalah pelayanan dari beberapa skripsi untuk menelusuri penelitian yang relevan, yaitu :

- 1) Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI SYARIAH Cabang Cirebon. Di susun oleh Ayu Nursalamah, pada tahun 2012. Masalah yang diteliti adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di bank syariah dalam perspektif islam. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari wawancara, kusioner, dan observasi. Hasil penelitian diketahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 84,5% berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Sedangkan pengaruh variabel- variabel lain terhadap kepuasan nasabah sebesar 15,5%. Berdasarkan hasil uji statistik korelasi, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 jika dibandingkan maka lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan di Bank Syariah. Persamaan lainnya adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan pada analisis data yang dilakukan melalui uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi ,dan korelasi. Sedangkan peneliti menggunakan data uji normalitas, uji regresi sederhana, uji koefisien determinasi ,dan korelasi. Lokasi yang diteliti pun berbeda.⁴⁶

- 2) Judul : Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah BMT BUKIT ANNUR Kabupaten Kendal. Disusun oleh Affan Madjid Khabibullah, pada tahun 2013. Masalah yang diteliti untuk mengetahui faktor kualitas pelayan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah BMT Bukit Annur Kabupaten Kendal. Penelitian merupakan penelitian Survey. Populasi adalah semua nasabah BMT Bukit Annur Kendal. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik *convenience sampling*.

⁴⁶Ayu Nursalamah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Cabang Cirebon”. Penelitian Terdahulu, Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam, 2010, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri.

Peneliti menggunakan uji instrumen penelitian, yaitu uji validasi dan reabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji hipotesis, yaitu regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah cukup besar.

Persamaan penelitian ini adalah mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan antara yang diteliti oleh Affan Madjid Khabibullah dengan yang peneliti tulis adalah faktor kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan lainnya adalah dalam pengambilan teknik penelitian sebelumnya menggunakan *convenience sampling* sedangkan peneliti menggunakan *insidental sampling*.⁴⁷

C. Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono, kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel dependen dan independen. Pertautan antar variabel, selanjutnya dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir.⁴⁸

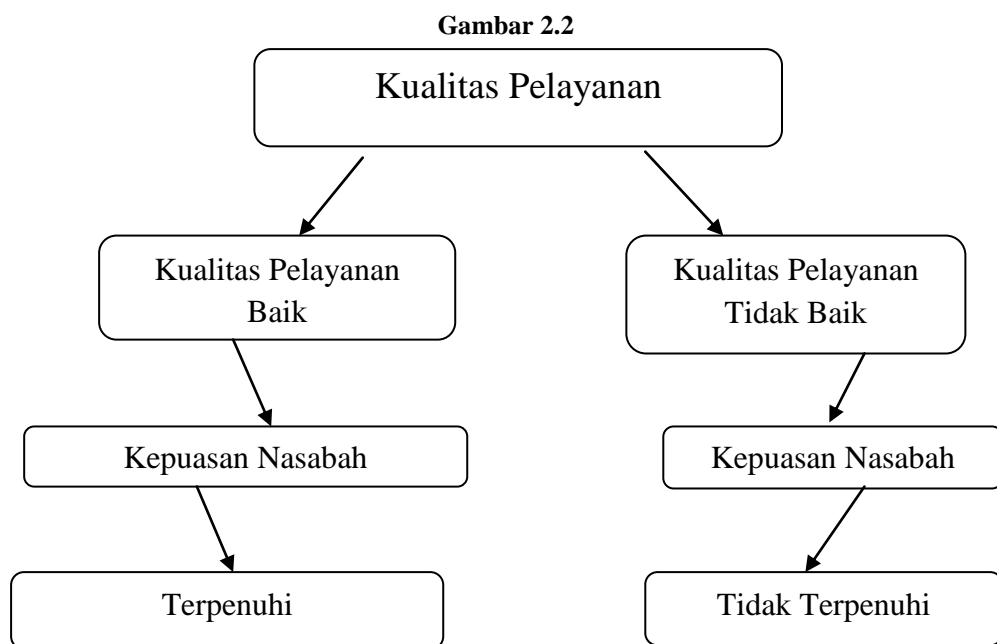
⁴⁷Affan Madjid Khabibullah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bukit Annur Kabupaten Kendal*”, Penelitian Terdahulu, Jurusan Manajemen, 2013, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), h.60

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.⁴⁹

Apabila pelayanan sebuah bank baik maka kepuasan nasabah akan tercapai dan mudah mendapat kepuasan yang baik, tapi apabila sebuah pelayanan bank tidak baik maka kepuasan nasabah tidak akan tercapai dengan baik.

Dengan demikian jika bank tersebut memberikan kepuasan yang baik serta berkualitas kepada nasabahnya maka sebuah kepuasan yang didapat oleh nasabah akan tercapai.



⁴⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h.60

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian merupakan jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya. Hipotesis adalah pernyataan alternatif mengenai parameter perubah acak. Kata hipotesis berasal dari gabungan dua kata, yaitu *hipo* yang berarti tersembunyi dan *theses* yang berarti pernyataan. Hipotesis menurut asal katanya berarti pernyataan mengenai suatu yang tersembunyi, sesuatu yang tidak diketahui kebenarannya secara pasti.⁵⁰

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan permasalahan yang diajukan dan kerangka pemikiran yang dikembangkan untuk penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H₀ : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasannasabah di Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

⁵⁰Asep Saefuddin, dkk, *Statistik Dasar*, (Jakarta:PT. Grasindo, 2009),h. 74.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada nasabah Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat yang akan saya jadikan sebagai tempat penelitian yang berlokasi di Jl. Ir H. Juanda No.117, Cemp. Putih Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15412.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai dilaksanakan pada bulan Januari- Juli

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif .Penelitian Kuantitatif adalah tindak lanjut kegiatan penelitian setelah pengumpulan data yang terkumpul akan diorganisasikan.⁵¹ Analisis kuantitatif yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank BJB Syariah

⁵¹SuharsimiArikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta : PT. RinekaCipta, 2013),h. 262.

Ciputat yang dipengaruhi oleh factor kualitas pelayanan yang terdiri dari *Responsivness, Reliability, Assurance, Empaty, dan Tangibles*.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Nasabah).

1. Pendekatan : Kuantitatif
2. Jenis Penelitian : Regresi (Pengaruh)

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya.⁵² Penelitian ini menggunakan variable independen dan variable dependen, yaitu :

1. Variabel independen atau sering juga disebut variabel bebas. Variabel ini memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan (X).
2. Variabel dependen sering disebut juga variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam variabel dependen ini adalah kepuasan nasabah (Y)

⁵²Sugiyono, *Statistika Untuk penelitian*, (Bandung : Alfabeta , 2009), h. 2

E. Populasi dan Sampling Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang berfungsi sebagai sumber data. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁵³

Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah nasabah Bank Bjb Syariah Ciputat yang berjumlah 5.165 nasabah.

2. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah melalui cara *Non Probability Sampling* yaitu setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel.

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

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

⁵³Efferin Sujoko, dkk, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi, Suatu Pendekatan Praktis*, (JawaTimur : Bayu Media Publishing, 2004), h. 18

Dimana :

a. n = jumlah sampel

b. N = jumlah populasi

c. e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5 % atau 0,05, dan 10 % atau 0,1)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 5.165 nasabah dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{5.165}{1 + 5.165 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{5.165}{52,65}$$

$$= 98,10 \text{ jika dibulatkan menjadi } 98$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 98 orang.

Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan cara *Sampling Insidental* yang merupakan Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵⁴

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang relevan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner. Kuesioner merupakan suatu alat pengumpul informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Kuesioner seperti halnya interview, dimaksudkan untuk memperoleh informasi tentang diri responden atau informasi tentang orang lain.⁵⁵ Kuesioner ini diberikan kepada nasabah untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan Bank BJB Syariah terhadap kepuasan nasabah.

Peneliti menggunakan skala likert. Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukan pertanyaan atau pernyataan yang relevan. Penelitian ini menggunakan sejumlah pernyataan dengan skala likert. Yaitu skala yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang tertera dalam kuesioner yaitu :

⁵⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.67

⁵⁵Amirul Hadi dan Haryono, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", (Bandung: CV Pustaka Setia, 1998), h.137

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Tidak Setuju (TS)
- d. Sangat Tidak Setuju (STS)

G. Instrumen Penelitian

1. Kisi-kisi instrument

Tabel 3.1

Kisi –kisi pembuatan kuesioner dalam kepuasan nasabah.

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X)	Sarana untuk mencapai harapan sebuah pelayanan dengan kinerja	1. Tangible (Bukti Fisik) 2. Reliability (Keandalan) 3. Assurance (jaminan) 4. Responsiveness (Daya Tanggap) 5. Empaty (kepedulian)	1,3,6 2,4 5,13 7,8,10 9,11,12
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang mereka terima dan yang diharapkan.	1. Faktor Keyakinan 2. Faktor Keamanan 3. Faktor Kenyamanan 4. Faktor Kemudahan 5. Faktor Waktu	1,3 2,4,5 6,7 8,9 10

Penelitian menggunakan empat pilihan jawaban, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Kriteria alternative jawaban untuk tiap butir beserta skor untuk setiap pernyataan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Modifikasi Skala Likert Dalam Lembar Kuesioner / Angket

Jawaban	Pernyataan
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis merupakan suatu cara yang dilakukan untuk mengurai keterangan-keterangan data yang diperoleh agar data tersebut dapat dipahami oleh peneliti dan juga orang lain yang ingin mengetahui hasil penelitian ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model penelitian kuantitatif.

1. Uji Coba Instrumen

Sebelum instrument digunakan dalam penelitian, maka instrument harus di uji cobakan terlebih dahulu. Uji coba instrument dilakukan untuk mengetahui ketepatan instrument yang digunakan dalam pengambilan data penelitian. Uji coba instrument dilaksanakan pada 50 nasabah di BJB

Syariah KCP Ciputat. Uji instrument dilakukan dengan dua uji yaitu validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keshahihan sesuatu instrument. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan apa yang hendak diukur. Jika validitas yang didapat semakin tinggi maka uji tersebut akan semakin mengenai sasaran dan menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan.

Penguji validitas ini dimaksudkan untuk mengukur atau untuk menguji apakah suatu *instrument* mengukur konstruksi sesuai dengan yang diharapkan peneliti yang selanjutnya dapat diuji *convergent* dan *discriminate validity* yang dikembangkan validasi *convergent* dapat dinilai dan model ukura yang setiap indikator yang diterima secara valid dapat diukur dimensi dari konsep yang diujinya.

Uji validitas instrument pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel 2010. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila $r_{hitung} > r_{table}$ pada taraf signifikan 5% maka instrument dikatakan valid dan layak digunakan dalam pengambilan data. Sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{table}$ pada taraf

signifikan 5% maka instrument dikatakan tidak valid dan tidak layak digunakan dalam pengambilan data.⁵⁶

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas mencakup dua hal utamanya yaitu stabilitas ukurandan konsistensi internal ukuran, stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun.

Tingkat reliabilitas instrument ditentukan berdasarkan besarnya koefisien reliabililitas instrument tersebut. Dalam penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrument dengan rumus *Alpha Chronbach* :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Soal

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah Varians Butir

σ_t^2 = Varians Total

⁵⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 317.

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas yang digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov – Smirnov* dengan menggunakan *SPSS 20 For Windows*. Kriteria hasil perhitungan apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov* yang ditunjukkan oleh *Asymp. Sig.* lebih besar dari atau sama dengan 0,05 maka distribusi data adalah normal. Sebaliknya, jika nilai *Asymp. Sig.* lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data tidak normal.

b. Uji Linearitas

Secara umum uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel X dengan variabel Y.

Suatu uji yang dilakukan harus berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang jelas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara :

Pertama, dengan melihat nilai signifikansi pada output spss : jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikansi antara variabel X dengan Variabel Y. sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dar 0,05 maka

kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linear secara signifikansi antara Variabel X dengan Variabel Y.

Kedua, adalah dengan melihat nilai F_{hitung} dan F_{tabel} : Jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y. Sebaliknya, jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan secara signifikansi antara variabel X dengan Variabel Y.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji linearitas menggunakan program SPSS. Jadi, pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah dengan melihat nilai signifikansi pada output SPSS.

I. Hipotesis Statistik

1. Uji Regresi Sederhana

Analisis dilanjutkan dengan regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana dilakukan dengan membuat persamaan regresi sederhananya, dan menguji keberartian dan kelinearan regresi.

a. Persamaan Regresi Sederhana

Persamaan regresi sederhana diperoleh dengan bentuk :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = Intersept

b = Koefisien Regresi (slop)

Nilai a maupun nilai b dihitung melalui rumus yang sederhana, untuk memperoleh nilai a dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Sedangkan nilai b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

b. Koefisien Korelasi Pada Regresi Linear Sederhana

Koefisien korelasi pada Regresi Linear Sederhana menggunakan rumus :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\left(n \sum X^2 - (\sum X)^2 \right) \left(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi pearson

$\sum XY$ = Mean dari hasil perkalian antara skor variabel X dan Y

N = *Number of cases*

$\sum X^2$ = Jumlah dari skor X setelah terlebih dahulu dikuadratkan

$\sum Y^2$ = Jumlah dari skor Y setelah terlebih dahulu dikuadratkan

$\sum X$ = Variabel bebas (Jumlah)

$\sum Y$ = Variabel Terikat (Jumlah)

c. Koefisien Determinasi pada Regresi

Koefisien determinasi atau koefisien penentu dirumuskan dengan :

$$KD = (KR)^2 \times 100\%$$

Dengan KR adalah koefisien korelasi

2. Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian, maka data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis statistik. Kedua hipotesis ini diuji dengan teknik analisis korelasi dan regresi sederhana. Hipotesis statistik yang diuji dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Ciputat.

Kesimpulan apakah H_0 diterima atau ditolak, diperoleh dengan syarat hipotesis menurut metode analisis korelasi diketahui H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Ciputat, begitu juga sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Ciputat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah

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

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

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan Bank BJB Syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah

mendapat pengesahan dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian Bank BJB syariah memiliki modal disetor sebesar Rp.500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham Bank BJB Syariah dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. dan PT Global Banten Development, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. sebesar Rp. 495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 Bank BJB syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/Dpbs tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan cut off dari Divisi/Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. yang menjadi cikal bakal Bank BJB Syariah.

Kemudian, pada tanggal 21 Juni 2011, berdasarkan akta No 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.10.-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sebesar Rp. 7.000.000.000 (tujuh milyar rupiah), sehingga saham

total seluruhnya menjadi Rp. 507.000.000.000 (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 28 November 2018, berdasarkan akta nomor 080 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya Tahun 2018, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi sebesar Rp.1.510.890.123.995,- (satu triliun lima ratus sepuluh miliar delapan ratus sembilan puluh juta seratus dua puluh tiga ribu sembilan ratus sembilan puluh lima rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk sebesar Rp.1.496.890.123.995,- (satu triliun empat ratus sembilan puluh enam miliar delapan ratus sembilan puluh juta seratus dua puluh tiga ribu sembilan ratus sembilan puluh lima rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.14.000.000.000,- (empat belas milyar rupiah).

Akta pendirian PT. Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dengan berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya nomor 080 tanggal 28 November 2018 yang dibuat dihadapan Notaris R. Tedy Suwarman, SH dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH-01.03-0280781.

Hingga saat ini Bank BJB Syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No.135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, 44 (empat puluh empat) Kantor cabang pembantu, 54 (lima puluh empat) jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM bersama. Pada tahun 2013 diharapkan Bank BJB semakin memperluas jangkauan pelayanannya yang tersebar di daerah propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.⁵⁷

2. Visi Misi Bank Jawa Barat dan Banten Syariah⁵⁸

a. Visi Bank Jawa Barat dan Banten Syariah

Menjadi Bank Syariah Terbesar di Indonesia berkinerja baik dan menjadi solusi keuangan pilihan masyarakat.

b. Misi Bank Jawa Barat dan Banten Syariah

- 1) Memberi Layanan Perbankan Syariah kepada masyarakat di Indonesia dengan kualitas prima melalui inovasi produk, kemudahan akses, dan Sumber Daya Insani yang profesional.
- 2) Memberi nilai tambah yang optimal bagi stakeholder dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik.
- 3) Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah terutama dengan peningkatan Usaha Kecil, dan Menengah (UKM)

⁵⁷Bank Jawa Barat dan Banten, Diakses <http://www.bjbsyariah.co.id/profil>, pada tanggal 19 Maret 2019, Pukul 09.16 wib

⁵⁸Bank Jawa Barat dan Banten, *Ibid*

3. Produk dan Jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah⁵⁹

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan iB Masalahah

Tabungan iB Masalahah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip Al-wadiah Yadh Dhamanah dan Mudharabah Mutlaqah, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta badan usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.

2) Giro iB Masalahah

Kemudahan dan kenyamanan dalam berbisnis kini dengan mudah anda dapatkan melalui Giro iB Masalahah. Fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah ini memungkinkan anda melakukan penarikan sewaktu-waktu, menggunakan cek atau bilyet giro.

Pengelolaan dana Giro iB Masalahah menggunakan prinsip Al-Wadiah Yadh Dhamanah yang memberlakukan dana giro anda sebagai titipan yang harus dijaga dan dijamin keamanan serta ketersediaan dananya setiap saat, guna kelancaran transaksi bisnis anda.

⁵⁹Bank Jawa Barat dan Banten, *Ibid*

3) Deposito iB Masalahah

Deposito iB Masalahah merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil) dalam mata uang rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

Dana yang telah Anda investasikan akan kami kelola secara produktif dan profesional ke dalam bentuk pembiayaan untuk masyarakat atau dalam bentuk harta produktif lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Hasil usaha yang diperoleh akan dibagikan antara Anda dan Bank sesuai dengan porsi bagi hasil (nisbah) yang telah disepakati sebelumnya.

4) Tabungan Haji iB Masalahah

Merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji, yang dikelola secara profesional dan aman, sesuai syariah. Dilengkapi dengan layanan Online Siskohat (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), memungkinkan anda mendapatkan kepastian keberangkatan dari Departemen Agama setelah saldo Tabungan Haji anda telah memenuhi nominal Persyaratan.

5) Simpanan Pelajar iB Masalahah (Simpel iB)

Simpanan Pelajar IB yang selanjutnya disebut Simpel iB adalah simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukkan siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi

keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Adapun siswa dimaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dalam mata uang Rupiah dengan Prinsip syariah Mudharabah Mutlaqah.

b. Produk Pembiayaan⁶⁰

1) Pembiayaan Produktif

a) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan perusahaan yang memerlukan pembiayaan modal kerja.

b) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.

2) Pembiayaan Konsumtif

- a) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor iB
Masalah Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor iB
Masalah merupakan fasilitas Pembiayaan yang diberikan

⁶⁰Bank Jawa Barat dan Banten, *Ibid*

kepada nasabah/individu (perorangan) untuk membeli kendaraan bermotor (mobil/motor).

b) Pembiayaan Pemilikan Rumah iB Masalah

Pembiayaan Pemilikan Rumah iB merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk membeli, membangun dan atau renovasi (termasuk ruko, rukan, apartemen dan sejenisnya).

c) Pembiayaan Serbaguna iB Masalah

Pembiayaan Serbaguna iB Masalah adalah Fasilitas pembiayaan bersifat konsumtif yang diberikan kepada perorangan untuk berbagai keperluan. Berdasarkan sifatnya, Pembiayaan Serbaguna dibagi dua, yaitu : Pembiayaan Multijasa dan Pembiayaan Multiguna.

Pembiayaan Multiguna merupakan fasilitas Pembiayaan yang diberikan Bank kepada Nasabah untuk tujuan membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh benda/barang diluar kendaraan bermotor, mobil, tanah dan/atau bangunan, dan logam mulia.

Pembiayaan Multijasa merupakan fasilitas Pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada Nasabah untuk membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pembiayaan multijasa digunakan

untuk tujuan Biaya perjalanan Ibadah Haji, Biaya perjalanan Ibadah Umrah, Biaya Kesehatan, Biaya Pendidikan, dan membiayai jasa-jasa lainnya yang halal.

Struktur Pembiayaan Secara umum Plafond Pembiayaan Maksimal plafond pembiayaan serbaguna yang diberikan kepada nasabah adalah mulai dari Rp 5.000.000,00 (Lima juta rupiah) sampai dengan Rp 200.000.000,00 (Dua ratus juta rupiah) dengan maksimum pembiayaan sebesar 90% dari harga perolehan barang atau manfaat layanan jasa.

d) Mitra Emas iB Maslahah

Mitra Emas iB Maslahah adalah produk qardh beragun emas dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah dengan agunan berupa emas perhiasan, emas batangan/lantakan (logam mulia) atau koin emas dari nasabah yang bersangkutan dengan mengikuti prinsip qardh dan rahn. Barang emas dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan Bank dan atas pemeliharaan tersebut Bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah.

e) Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Maslahah

Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Maslahah adalah produk pembiayaan dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada Nasabah untuk melakukan

pembelian barang berupa emas batangan/lantakan atau perhiasan, dengan cara diangsur. Barang emas dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan Bank, sebagai agunan.

3) Jasa dan Layanan

a) Transfer

Di Bank BJB Syariah, kami memiliki beberapa Kantor Cabang yang tersebar di beberapa tempat di Indonesia, dan kami pun memiliki beberapa ATM yang tentunya memberikan kemudahan kepada masyarakat luas untuk melakukan transfer ke sesama nasabah Bank BJB Syariah maupun kepada nasabah Bank lain. Kami hadir untuk kemudahan maka kami pun menyediakan layanan yang memang dibutuhkan, karena kami ingin yang terbaik bagi masyarakat.

b) Real Time Gross Settlement (RTGS)

Real Time Gross Settlement (RTGS) yaitu suatu sistem transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang Rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara real time per transaksi secara individual.

c) Kliring

Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKN-BI) merupakan pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar peserta kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu.

d) Layanan Jemput iB Masalah

Layanan Jemput iB Masalah merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah dengan cara mendatangi langsung tempat calon nasabah. Jemput IB Masalah menggunakan aplikasi yang terintegrasi berbasis *web based*.

e) Layanan PPOB

Layanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah sistem pembayaran tagihan secara online dengan pihak Bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana untuk diteruskan melalui tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra dengan tenaga profesional mitra kerja Bank BJB Syariah (*Collecting Agent*).

g) iB Cash Masalah

iB Cash Masalah adalah layanan elektronik perbankan yang dapat digunakan oleh Nasabah Korporasi yang sudah bekerjasama dengan Bank BJB Syariah untuk pengelolaan Payroll (Gaji Karyawan). iB Cash Masalah digunakan untuk melakukan aktivitas dan transaksi rekening selayaknya di kantor cabang Bank, melalui koneksi online dengan menggunakan browser (disebut juga internet *banking for corporate*).

B. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Uji Coba instrumen penelitian ini dilakukan pada 50 Nasabah Bank BJB Syariah KCP Ciputat dengan lembar angket/ kuesioner variabel kualitas pelayanan berjumlah 13 butir pernyataan, lembar angket/ kuesioner variabel kepuasan nasabah 10 pernyataan. Hasil uji validitas dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Instrumen
Kualitas Pelayanan

No	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keputusan
1	0,559	0,279	Valid
2	0,734	0,279	Valid
3	0,799	0,279	Valid
4	0,777	0,279	Valid
5	0,756	0,279	Valid
6	0,711	0,279	Valid
7	0,706	0,279	Valid
8	0,571	0,279	Valid
9	0,588	0,279	Valid
10	0,594	0,279	Valid
11	0,535	0,279	Valid
12	0,628	0,279	Valid
13	0,548	0,279	Valid

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen
Kualitas Pelayanan

No	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keputusan
1	0,450	0,279	Valid
2	0,684	0,279	Valid
3	0,711	0,279	Valid
4	0,770	0,279	Valid
5	0,728	0,279	Valid
6	0,677	0,279	Valid
7	0,648	0,279	Valid
8	0,707	0,279	Valid
9	0,717	0,279	Valid
10	0,610	0,279	Valid

Tabel 4.3

Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Butir Semula	Jumlah Butir Gugur	Nomor Butir Gugur	Jumlah butir valid
Kualitas Pelayanan	13	-	-	13
Kepuasan Nasabah	10	-	-	10
Jumlah	23	0		23

Sumber : Data Primer yang diolah

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa untuk lembar angket/kuesioner variabel Kualitas Pelayanan (X), butir pernyataan yang valid berjumlah 13 butir dengan butir pernyataan yang gugur tidak ada, lembar angket/kuesioner variabel Kepuasan Nasabah (Y), butir pernyataan yang valid berjumlah 10 butir pernyataan dengan pernyataan yang gugur tidak ada. Butir-butir yang valid kemudian digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur sehingga dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Teknik

yang digunakan dalam pengukuran ini adalah nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Butir soal yang telah dianalisis kemudian hasilnya dicocokkan dengan menggunakan koefisien sebagai berikut :

Tabel 4.4

Koefisien Reliabilitas

NO	Koefisien Korelasi	Kualifikasi
1	Antara 0,801- 1, 00	Sangat Tinggi
2	Antara 0,601- 0, 800	Tinggi
3	Antara 0,401- 0, 600	Cukup
4	Antara 0,201- 0, 400	Rendah
5	Antara 0,00- 0, 200	Sangat Rendah

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Interpretasi
Kualitas Pelayanan	0,888	Tinggi
Kepuasan Nasabah	0,848	Tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan data yang valid, dilihat dari *Cronbach Alpha* dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) berada dalam kategori tinggi sedangkan Kepuasan Nasabah (Y) berada dalam kategori tinggi dan dinyatakan reliabel digunakan dalam penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan untuk mengetahui data pada setiap variabel berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan pada variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Nasabah (Y). Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan Program SPSS hasil dari tabel *One Sample Kolmogrov-Smirnov test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05. Menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1) Jika *Asymp Sig (2 – tailed)* > 0,05 maka distribusi data adalah normal.
- 2) Jika *Asymp Sig (2 – tailed)*, < 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.

Uji Normalitas data dihitung dengan menggunakan bantuan program *SPSS v.20* dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6

Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,50187408
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,096
	Positive	,067
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,950
Asymp. Sig. (2-tailed)		,327

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.7

Ringkasan Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Asymp Sig. (2- tailed)	Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Nasabah (Y)	0,327	0,05	Normal

Sumber: Data Primer yang diolah

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* > 0,05, sehingga dapat diketahui bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,327, artinya nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, atau $0,327 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian linieritas pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS v.20 for Windows*. Kriteria pengujian linieritas yaitu jika nilai signifikansi >0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier.

Tabel 4.8**Output Uji Linieritas****ANOVA Table**

			Sum of		Mean		
			Squares	Df	Square	F	Sig.
kepuasan	Between	(Combined)	568,774	13	43,752	7,436	,000
nasabah *	Groups	Linearity	455,831	1	455,831	77,476	,000
kulaitas		Deviation	112,944	12	9,412	1,600	,107
pelayanan		from					
		Linearity					
	Within Groups		494,216	84	5,884		
	Total		1062,990	97			

Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9**Hasil Uji Linieritas**

No	Variabel	Signifikansi	Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y)	0,107	0,05	Linier

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien signifikansi yaitu $0,107 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.

Adapun menguji hubungan linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikatnya (Y). Pengambilan keputusan untuk uji linieritas ini dengan cara mengkonsultasikan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% maka regresi linier. Begitu pula sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% maka regresi tidak linier.

Adapun rangkuman hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.10

Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Fhitung	Ftabel	Kesimpulan
1	X dengan Y	1,600	1,950	Linear

Berdasarkan hasil uji linieritas pada tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y) memiliki hubungan yang linier. Hal ini dikarenakan harga F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran. Persyaratan telah dipenuhi dengan dilakukannya uji linearitas yang hasilnya menyatakan bahwa hubungan antara variabel bebas dan terikatnya linier. Dengan demikian,

semua persyaratan analisis telah dipenuhi, sehingga teknik analisis regresi untuk uji hipotesis dapat dilakukan.

C. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima. Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu telah dilakukan pengujian persyaratan analisis yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa kedua kelompok data tersebut berdistribusi normal dan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y, sehingga memenuhi persyaratan untuk melanjutkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji persamaan regresi.

1. Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana

Menurut Priyatno, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan regresi linier X terhadap Y dirumuskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi untuk media sosial

X = Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui hasil persamaan regresi linear sederhana penulis menggunakan spss dan mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11

Output Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,761	2,631		1,049	,297
Kualitas Pelayanan	,652	,077	,655	8,490	,000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

a = angka konstan dari *unstandardized Coefficient* yang bernilai 2,761. Angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (Variabel X), maka nilai konsisten kepuasan nasabah (variabel Y) adalah 2,761.

b = angka koefisien regresi yang bernilai 0,652. Angka ini mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan (Y), maka kepuasan nasabah akan meningkat 0,652.

Karena nilai persamaan regresi linear bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif

terhadap kepuasan nasabah (Y) sehingga persamaan regresinya adalah $\hat{Y} = 2,761 + 0,652X$.

Setelah persamaan regresi linear dapat ditemukan kemudian penulis akan menguji koefisien regresi tersebut. Untuk mengetahui apakah signifikan atau tidak, maka digunakan dengan cara membandingkan nilai signifikan (Sig) probabilitas 0,05. Dilihat pada tabel 4.11 bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Hipotesis Signifikan

H_0 : tidak ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

H_a : ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Dari output di atas dapat diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $8,490 > 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel X terhadap variabel Y yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi Regresi

Mencari korelasi antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan menggunakan rumus :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum (X)^2 - (\sum X)^2) (n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

n = Banyaknya Pasangan data X dan Y

$\sum x$ = Total Jumlah dari variabel X

$\sum y$ = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum x^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

$\sum y^2$ = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

$\sum xy$ = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel

Tabel 4.12**Output Koefisien Korelasi****Correlations**

		kualitas pelayanan	kepuasan nasabah
kualitas	Pearson	1	,655**
pelayanan	Correlation		
	Sig. (2- tailed)		,000
	N	98	98
kepuasan	Pearson	,655**	1
nasabah	Correlation		
	Sig. (2- tailed)	,000	
	N	98	98

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

Memberikan Interpretasi Terhadap Angka Indeks Korelasi “r”

Product Moment dengan menarik kesimpulan :

- a. Interpretasi kasar atau sederhana yaitu dengan mencocokkan hasil perhitungan dengan angka indeks korelasi “r” Product Momen seperti dibawah ini :

Tabel 4.13

Indeks Korelasi Product Moment

Besarnya “r” Product Moment	Interpretasi
0,00-0,20	Antar Variabel X dan variabel Y terdapat korelasi akan tetapi korelasi tersebut sangat lemah atau sangat rendah
0,20-0,40	Antar variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang lemah atau rendah
0,40-0,70	Antar variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup
0,70-0,90	Antar variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
0,90-1,00	Antar variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau tinggi

Berdasarkan nilai signifikansi bahwa jika nilai signifikansi < 0,05 maka terdapat korelasi, sebaliknya jika nilai signifikansi >0,05 maka tidak terdapat korelasi. Pada penelitian ini, nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka terdapat korelasi dan memiliki tingkat hubungan yang sangat rendah.

4. Uji Hipotesis Koefisien Determinasi

Uji hipotesis koefisien determinasi dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus $KD = r^2 \times 100\%$ dengan langkah- langkah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,655 \times 0,655) \times 100\% \\ &= 0,429 \times 100\% \\ &= 42,9\% \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui bahwa koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 42,9%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil perhitungan persamaan regresi $\hat{Y} = 2,761 + 0,652X$. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 98 nasabah dari jumlah populasi sebanyak 5.165 nasabah.

Berdasarkan output persamaan regresi di atas dapat diketahui nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu sebesar $8,490 > 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Artinya, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel X dengan variabel Y dapat digunakan analisis koefisien determinasi (KD) yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,655 \times 0,655) \times 100\% \\ &= 0,429 \times 100\% \\ &= 42,9\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas didapatkan Koefisien Determinasi (KD) sebesar 42,9%. Hal ini mempunyai arti bahwa kualitas mempunyai pengaruh sebesar 42,9% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.⁶¹ Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan atas pelayanan yang nyata dengan memperoleh harapan serta kepuasan yang diharapkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Nursalamah, pada tahun 2012 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI SYARIAH Cabang Cirebon. Diketahui penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini

⁶¹Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014),h.268

menunjukkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 84,5%, sedangkan sisanya 15,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin efektif kualitas pelayanan yang dilakukan maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah, khususnya Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,652, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $8,490 > 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 42,9% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Untuk Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat, agar ditingkatkan lagi pelayanannya seperti menambah fasilitas serta memberikan nomer antrian kepada nasabah, agar nasabah nyaman ketika ingin melakukan transaksi.

2. Diharapkan dari hasil penelitian dapat memberikan kontribusi pengembangan kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat.
3. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai kualitas pelayanan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Philip Kotler dan Gary. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta Erlangga,2008),h.122
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h.44
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 317.
- Arif, M.Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2012. h.211
- Hasan, Zubairi. *Undang-Undang Perbankan Syariah Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h.31
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Bumi Aksa) 2007,h.152
- Haryono, Amirul Hadi. “*Metodologi Penelitian Pendidikan*”, (Bandung: CV Pustaka Setia, 1998), h.137
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada media Group, 2011), Cetakan ke-1, h.29
- Ismail, *Manajemen Perbankan dari teori menuju aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h.4
- Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), h.3
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran :Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan SE, MBA), (Jakarta : Salemba Empat, 1995). h.59
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, jilid 1, edisi kesebelas,(Jakarta: PT Indeks Gramedia) 2006,h.177
- Kotler, Philip. *et.al.,Manajemen Pemasaran 2*, Edisi Milenium, (Jakarta : PT. Ikrar Mandiri, 2004).h.84
- Muhlisah, Siti. ‘‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Cabang Tangerang BSD*’’. *Skripsi Sarjana Ekonomi*, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2018), h.4, t.d.
- Nasir, Kusumaning tuti S. Soetiono dan Mohamad. *Perbankan*, (Jakarta: 2016),h.37
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indah, 2005), h.36

- Nursalamah, Ayu. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Cabang Cirebon*”. Penelitian Terdahulu, Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam, 2010, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*, (Gramedia Pustaka : Jakarta, 2000), h.23
- Supyadillah, Asep. *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Wahana Kordova, 2013), h.7
- Saleh, A Muwafik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2010), h. 105.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), h.60
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung :Alfabeta, 2010), h.60
- Saefuddin, Asep Saefuddin. *Statistik Dasar*, (Jakarta:PT. Grasindo, 2009),h. 74
- Sugiyono, *Statistika Untuk penelitian*, (Bandung : Alfabeta , 2009), h. 2
- Sujoko, Efferin, dkk, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jawa Timur : Bayu Media Publishing, 2004), h. 18
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.67
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Andi), 2006, h.87
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia), 2011.h.59
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014),h.268
- Wahyudi, Bambang. *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*, (Bandung : CV. Sulita, 1996).h.1

Jurnal

- Hadi, S Hermawati dan M. “*Pengaruh Kualitas Layanan ,kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah*”,(Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018), diakses pada tanggal 21 Desember 2018, Pukul 11.21
- Hermanto, *Pengaruh kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah :Studi Kasus Pada BPRS Berkah Ramadhan*, Skripsi. Jakarta Selatan, 2013 Universitas Prof. Muhammadiyah Dr. Hamka. www.google scholar.co.id diakses pada pukul 12.48 wib

Khabibullah, Affan Madjid. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bukit Annur Kabupaten Kendal*”, Penelitian Terdahulu, Jurusan Manajemen, 2013, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Wicaksono, A. *Pengertian Fungsi dan Tujuan Bank Syariah*, diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id> pada 13 Februari 2019 ,pukul 10.30 wib

Website

Bank BJB Syariah, Mitra Amanah Usaha Masalahah. Diakses pada tanggal 27 Juli 2018, (<http://www.bjbsyariah.co.id>). Pukul 17.20 WIB.

Bank Jawa Barat dan Banten, Diakses <http://www.bjbsyariah.co.id/profil>, pada tanggal 19 Maret 2019, Pukul 09.16 wib

<http://www.repository.unpas.ac.id>, diakses pada tanggal 27 Juli 2018, Pukul 19.33 wib.

<https://repository.widyatama.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Juli 2018, Pukul 18.29 wib.

<http://eprints.perbanas.ac.id> pada 13 Februari 2019 ,pukul 10.30 wib.

<https://ejournal.undip.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Juli 2018, Pukul 23.05 wib.

<http://koneksi-indonesia.org/2014/hadits-hadits-tentang-riba-bahayanya-dampaknya-terhadap-ekonomi-dan-dosa-dosanya/>, diakses pada tanggal 6 Agustus 2019, Pukul 15.05 wib.

R Rustiana, <http://eprints.stainkudus.ac.id>, diakses pada tanggal 6 Agustus 2019, Pukul 14.15 wib

Al- Qur'an

Al-Qur'an dan terjemahan, ayat 130

Al'Quran Surah An Nisa ayat 135

Al- Qur'an, Surat Al-Qashas ayat 77

Kemenag RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*. h.45

Undang-undang

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.

Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah.



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 : 70/F.6.1-UMJ/II/2019
Hal : **Permohonan Riset/Penelitian**

Jakarta 14 Jumadil Akhir 1440 H
19 Februari 2019 M

Kepada Yth.
Kepala BJB Syariah KCP Ciputat
Jl. Ir. H. Juanda No.177, Cempaka Putih, Ciputat Timur,
Tangerang Selatan 15412
di
tempat

Assalamu 'alaikum W. W.

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

Nama : SITI ARAFAH SA' ADAH
Nomor Pokok : 2015570042
Tempat Tgl/Lahir : Sukabumi, 9 April 1997
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 089616121386

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

*"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BJB Syariah KCP Ciputat,
Tangerang Selatan"*

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

*Wabillahittaufig walhidayah
Wassalamu 'alaikum W. W.*



Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip

SURAT KETERANGAN
192/S-SRG/CPT/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puguh Setiawan
Jabatan : Supervisor Operational

Menyatakan bahwa:

Nama : Siti Arafah Sa'adah
NIM : 2015570042
Tempat Tgl/Lahir : Sukabumi, 9 April 1997
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Management Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta
Semester : 8 (Delapan)

Adalah benar telah melakukan riset/penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BJB Syariah KCP Ciputat Tangerang Selatan".

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan sebagai salah satu persyaratan pemenuhan tugas akhir kuliah.

Ciputat, 13 Maret 2019

bank bjb syariah
Kantor Cabang Pembantu Ciputat

bank bjb
syariah
CIPUTAT

Puguh Setiawan
Supervisor Operational



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
 Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SITI ARAFAH SA'ADAH
 No. Pokok : 2015570042
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah B.J.B Syariah Ciputat.
 Pembimbing : Bapak Drs. Zamris Habib. M.Si.
 Berakhir : 23 Januari s.d. 23 Juli 2019

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1	25/01/01	Bab 0	- judul - masalah	
2	29/01/2019	Bab I Bab II	Parabols teori non probabilitas sampling	
3	12/02/2019	Bab III	- Teori Ajaran - tegnologi al-Qur'an Islam	
	21/02/2019	Bab III	Pemerintah Recep. Kesi-2. dan rakyat	
	24/02		OK lansing pemulatan lansing	
	16/04		OK - final 16/04/2019	



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 : 76/F.6-UMJ/II/2019

Jakarta, 17 Jumadi! Awal 1440 H

Lamp : 1 (satu) bundel

23 Januari

2019 M

Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Yth.

Bapak Drs. Zamris Habib, M.Si.

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 : SITI ARAFAH SA'ADAH
Nomor Pokok : 2015570042
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BJB Syariah 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 termakasih.

Wabillahittaufiq. Walhidayah

Wassalamu'alaikum W.W.



Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS
3. Arsip

Distribusi Nilai r_{tabel}

Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296

21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,891	13

Cronbach Alpha sebesar $0,888 > 0,279$ menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (x) adalah reliabel.

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,848	,866	10

Cronbach Alpha sebesar $0,848 > 0,279$ menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah reliabel.

ANGKET PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Angket

1. Beri tanda **silang (X)** atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda pada kotak yang disediakan di bawah.
2. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Pilih hanya satu jawaban untuk setiap pernyataan di bawah ini :

A. Kualitas Pelayanan

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Ruangan pelayanan yang bersih				
2	Bersikap simpatik kepada nasabah dan bisa menenangkan nasabah ketika ada masalah				
3	Penampilan karyawan yang rapih				
4	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Teller dan Customer Service				
5	Perasaan aman ketika sedang melakukan transaksi				
6	Kelengkapan peralatan di <i>banking hall</i> (alat tulis, brosur, slip,tempat sampah, tempat duduk, dll)				

7	Satpam selalu bersedia membantu nasabah				
8	Menginformasikan kepastian waktu kepada nasabah				
9	Memberikan sapaan kepada nasabah diawal dan diakhir pertemuan				
10	Karyawan yang selalu sedia membantu				
11	Karyawan memahami setiap kebutuhan nasabah				
12	Bersungguh-sungguh memperhatikan setiap kepentingan nasabah				
13	Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab semua pertanyaan nasabah				

B. Kepuasan Nasabah

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya berminat untuk merekomendasikan produk dan layanan Bank BJB Syariah kepada orang lain				
2	Saya puas telah mendapatkan keamanan dalam penggunaan fasilitas ATM di BJB Syariah				
3	Saya merasa pilihan saya sudah tepat telah memilih Bank BJB Syariah				

	sebagai penyedia produk dan layanan transaksi keuangan				
4	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BJB Syariah				
5	Saya merasa puas dengan keamanan dan keunggulan produk Bank BJB Syariah				
6	Saya merasa puas pelayanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah selalu memberikan rasa nyaman				
7	Saya merasa puas dengan suasana di ruang tunggu				
8	Saya puas mendapatkan kemudahan transaksi by phone via internet di Bank BJB Syariah				
9	Saya akan menggunakan layanan yang saya gunakan saat ini				
10	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit.				

CURRICULUM VITAE

Nama : Siti Arafah Sa'adah
JenisKelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Perdana Bulak Timur Rt
001/03, Kedaung , Kec.
Pamulang, 15415
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 9 April 1997
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
No. Telp : 08961612136
E-mail : Arafah.afah97@gmail.com



Pendidikan

- 2003 – 2009 : SDN Pangkalan Cisolok – Sukabumi
- 2009 – 2012 : SMP PGRI 01 Cisolok
- 2012 – 2015 : SMK Islamiyah Ciputat
- 2015 – 2019 : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Pengalaman Organisasi

- 2015 : Anggota Badan Eksekutif Mahasiswa FAI UMJ
- 2015 : Anggota Lembaga Seni Tera' Senja FAI UMJ
- 2016 -2017 : Sekretaris Bidang Musik LS Tera'Senja FAI UMJ
- 2017 -2018 : Sekretaris Umum LS Tera'Senja FAI UMJ