



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BNI SYARIAH KANTOR
CABANG BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Nama: Syiva Silfana

NPM: 2014570067

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1440 H/2018 M**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syiva Silfana

NPM : 2014570067

Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
PT. BNI Syariah Kantor Cabang BSD-Tangerang Selatan

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

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

Jakarta, 13 Dzulhijjah 1439 H

25 Agustus 2018 M

Yang Menyatakan,



Syiva Silfana

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bumi Serpong Damai Tangerang Selatan”** yang disusun oleh **Syiva Silfana, Nomor Pokok Mahasiswa: 2014570067** program studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 12 Dzulkaidah 1439 H

24 Agustus 2018

Pembimbing,



Nurhidayat, S. Ag., MM

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI


Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bumi Serpong Damai-Tangerang Selatan** Disusun oleh **Syiva Silfana**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2014570067**. Telah diujikan pada hari/tanggal: **15-September-2018** 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>22-Sept-2018</u>
<u>Drs. Tajudin, MA.</u> Sekretaris		<u>21-Sept-2018</u>
<u>Nurhidayat, S.Ag., M.M.</u> Pembimbing		<u>22. Sept - 2018</u>
<u>Dr. N Oneng Nurul Bariyah, M.Ag.</u> Penguji I		<u>21- Sept. 2018</u>
<u>Hasanah, S.E., MM.</u> Penguji II		<u>22 Sept 2018</u>

FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
Skripsi, 24 Agustus 2018

Syiva Silfana
2014570067

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN

ABSTRAK

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Bumi Serpong Damai Tangerang Selatan, bertujuan untuk mengetahui secara empiris bagaimana gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BNI Syariah kantor cabang BSD. Masalahnya jumlah nasabah bank syariah yang masih sedikit dibandingkan dengan bank konvensional, karena pelayanannya yang masih kurang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian regresi. Populasi penelitian ini adalah 8.487 nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang BSD-Tangerang Selatan. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah melalui cara *Non Probability Sampling* dan teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental* sebanyak 100 responden. Instrumen pengumpulan data untuk kedua variabel menggunakan kuesioner dan observasi. Validasi instrumen menggunakan korelasi *product moment* untuk uji validitas, dan *Alpha Cronbach* 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 pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang BSD-Tangerang Selatan. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,359 nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.184 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 9,4% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 90,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'Alamin. Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas curahan nikmat serta memberikan petunjuk, hidayah, dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengubah zaman dari masa *jahiliyah* hingga masa *Islamiyah* seperti saat ini.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa hal ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya uluran tangan dan motivasi dari berbagai pihak. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril, kritik, masukan, dorongan semangat, dukungan *financial* maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis secara khusus mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof . Dr. H. Syaiful Bakhri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam beserta jajarannya. Bapak Drs. Tajudin, M.A Selaku Wakil Dekan I, Bapak Drs. Asep Supyadillah, M. Ag., Selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Drs. Nurhadi, M.A Selaku Wakil Dekan III.
3. Nurhidayat, S.Ag., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta kesabarannya untuk memberikan imbingan, pengarahan dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen serta civitas akademika Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun tanpa mengurangi rasa hormat penulis kepada mereka, yang sangat berperan dalam proses belajar mengajar sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Strata 1 (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

5. Segenap karyawan perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
6. Pihak PT. BNI Syariah Cabang Bumi Serpong Damai Tangerang Selatan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi Bapak dan Ibu, serta adik-adik saya Olba, Tara, Saha yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil serta memotivasi penulis untuk secepatnya menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan tercinta Ulfa, Rifda, Nisa yang slalu memberi dukungan kepada penulis.
9. Sahabat terkasih Tasya Cintiya yang tiada henti memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat tersayang Lenny dan Ika Safitri yang slalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Rekan-rekan BNI Syariah Mba Oki, Fitri, Putri, Sarah dan Resti yang slalu memberikan support penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kawan-kawanku MPS 2014 khususnya kawan-kawan seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah kelas C yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal dan membalasnya dengan yang lebih baik. Selain itu dalam proses penulisan skripsi ini, tentu saja masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karna itu dengan kerendahan hati saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini diwaktu mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan. Aamiin.

Jakarta, 10 Muharram 1440 H

20 September 2018

Penulis

Syiva Silfana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis	11
1. Bank Syariah	11
a. Pengertian Bank Syariah	10
b. Fungsi Utama Bank Syariah	15
c. Sejarah Bank Syariah	17
2. Kualitas Pelayanan	19

a. Pengertian Kualitas	19
b. Pengertian Pelayanan	22
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
d. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	25
e. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	26
f. Etika Pelayanan	27
g. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	28
3. Kepuasan Nasabah	33
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	33
b. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah...	35
B. Hasil Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Berpikir	37
D. Hipotesis Penelitian.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Metode Penelitian.....	39
D. Variabel Penelitian	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Instrumen Penelitian.....	43
H. Teknik Analisis Data.....	48
I. Hipotesis Statistik	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	53
1. Sejarah BNI Syariah.....	53
2. Visi dan Misi BNI Syariah.....	55
3. Produk di PT. Bank BNI Syariah.....	55
4. Jasa di PT. Bank BNI Syariah.....	64

B. Uji Analisis Data	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	69
3. Uji Asumsi Klasik	70
C. Pengujian Hipotesis.....	75
1. Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana	75
2. Uji Hipotesis Signifikan	77
3. Hipotesis Koefisien Korelasi Regresi	77
4. Uji Hipotesis Koefisien Determinasi.....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 3.2 : Instrumen Penelitian kepuasan nasabah.....	45
Tabel 3.3 : Modifikasi Skala Likert	46
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Promosi	67
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Keputusan	68
Tabel 4.3 : Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen	68
Tabel 4.4 : Koefisien Reliabilitas.....	69
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
Tabel 4.6 : Hasil Output Uji Normalitas	71
Tabel 4.7 : Ringkasan Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.8 : Hasil Output Uji Linieritas.....	73
Tabel 4.9 : Hasil Uji Linieritas.....	73
Tabel 4.10 : Ringkasan Hasil Uji Linieritas.....	74
Tabel 4.11 : Hasil Output Regresi Linier Sederhana	76
Tabel 4.12 : Hasil Output Koefisien Korelasi	78
Tabel 4.13 : Indeks Korelasi Product Moment	79

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 Hipotesis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi seperti saat ini, bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank. Setelah didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992 Perbankan Syariah di Indonesia semakin diperkenalkan dan difahami keberadaannya. Masyarakat pun semakin merasakan manfaat perbankan ini, semakin kuat dukungan dari Pemerintah, dunia usaha maupun Perbankan Konvensional untuk memperluas jaringan Perbankan Syariah sehingga semakin berkembang. Perkembangan bank syariah dapat dilihat sejak munculnya atau berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai pelopor bank-bank syariah di Indonesia. Kemudian disusul Bank Syariah Mandiri dan bank-bank syariah lainnya hingga sampai sekarang.

Bank sebagai lembaga intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Dalam lembaga syaria'ah tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil. Keberadaan Bank Syaria'ah dalam sistem Perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun

1992 sejalan dengan UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan SEBAGAIMANA TELAH DIUBAH DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998. Namun demikian UU tersebut belum mampu memberikan landasan yang kuat terhadap perkembangan perbankan. Karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil. Oleh karena itu pada tahun 1998 dilakukan amandemen Undang-undang tentang Perbankan Syariah No.10 tahun 1998 yaitu bank memiliki peluang yang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Perkembangan perbankan syariah yang semakin membaik akan berdampak pada peningkatan kegiatan perekonomian masyarakat serta mengurangi kegiatan transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga sistem keuangan berada dalam keadaan yang stabil secara keseluruhan. Hal ini juga dipertegas dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menjadi landasan hukum dan diharapkan mampu mendorong pertumbuhan perbankan syariah kedepannya.¹

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah tidak cukup hanya berlandaskan Undang-Undang tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bank Syariah dalam hal layanan kepada masyarakat jenis produk atau jasa yang ditawarkan perlu ditingkatkan. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman

¹ Daniel Ortega dan Anas Alhifni, "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah". EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 5, Nomor 1, 2017, h. 88.

dan mudah dalam melakukan transaksi. Dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (pelanggan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ط إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”²

Pelayanan sangat penting dilakukan pada sektor perbankan khususnya perbankan syariah. Pelayanan merupakan perilaku bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan de i tercapainya kepuasan nasabah. Hal yang paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang

² Kemenag RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal.118

diberikan itu baik dan murah senyum. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan.

Selain pelayanan yang baik produk yang unggul juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sektor perbankan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan.

Pemasaran dan pelayanan merupakan satu keesatuan mutlak yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan dunia perbankan. Peranan pemasaran dalam dunia perbankan adalah sebagai upaya perluasan misi perusahaan, dalam hal ini perluasan yang dimaksud adalah perluasan terhadap produk yang diinginkan nasabah, agar produk dan jasa tersebut dapat dikenal masyarakat luas. Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank, saat ini telah memacu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas tenaga kerja serta melancarkan strategi guna menjaring calon nasabah.

Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan nasabah. Sehingga terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah dapat terwujud apabila pelayanan yang diterima nasabah dirasakan dapat memenuhi harapan nasabah atas kualitas pelayanan bank. Apabila bank tersebut dapat menciptakan

kepuasan kepada nasabah, maka akan timbul rasa setia nasabah kepada bank. Selain itu juga bank akan mendapat keuntungan, baik itu berupa materil ataupun rekomendasi yang baik bagi bank tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila (*outcome*) tidak memenuhi harapan.³ Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika barang yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai hubungan erat, apabila kualitas pelayanan dibawah harapan maka nasabah tidak puas, apabila kualitas pelayanan diatas harapan maka nasabah akan puas. Dalam perbankan banyak manfaat yang akan diterima dengan tercapainya kepuasan nasabah, besar kemungkinan nasabah akan kembali dan melakukan transaksi lagi serta akan merekomendasikan kepada para kerabat tentang kepuasan yang didapat dalam perbankan tersebut.

Sebab pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untul memenuhi kepuasan nasbahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada

³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayu Media, 2011), h.433

nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh. Dalam pelayanan yang berlaku pada kegiatan perbankan analisisnya dapat meliputi aspek sebagai berikut: penentu kegiatan perbankan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, masalah transaksi dan pengawasan operasional bank dari sudut syariahnya, bentuk-bentuk kebijakan yang dibuat dalam menghadapi masalah yang timbul.⁴

Di samping persaingan yang sangat ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangannya, untuk memenuhi hal tersebut bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Kemudian untuk menang dalam suatu persaingan maka dalam memasarkan produk saat ini produsen tidak hanya berdasarkan pada kualitas produk saja, tetapi juga tergantung dari strategi yang diterapkan oleh perusahaan.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh di abaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan

⁴ http://www.bnisyariah.co.id/files/2013/05/2013/05/BNI-Syariah-Per-DESI13_FC-FINAL.pdf, 28 agustus 2018, 15:27

persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.⁵ Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁶

Berdasarkan latar belakang masalah diatas menimbulkan motivasi penulis untuk mengadakan penelitian tentang **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG BUMI SERPONG DAMAI-TANGERANG SELATAN.**

B. Identifikasi Masalah

1. Pesatnya persaingan sektor perbankan dalam menawarkan keunggulan produk
2. Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah
3. Semakin ketatnya persaingan antar bank dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas tenaga kerja

⁵ M. Syafe'i Antonio, "*Bank Islam: Teori dan Praktik*", (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), hal.16

⁶ Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta. 1994), hal.18

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada:

“Upaya pengembangan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC BSD”

D. Perumusan Masalah

“Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC BSD Tangerang Selatan?”

E. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan Bank BNI Syariah KC BSD Tangerang Selatan terhadap kepuasan nasabah.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Bank Syariah yang diharapkan berguna untuk:
 - a. Menunjang kegiatan peningkatan pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Memberikan informasi kepada Bank Syariah untuk lebih meningkatkan kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat bagi akademik, diharapkan berguna untuk:
 - a. Penelitian tentang pelayanan Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah ini dapat dijadikan sebagai pemenuhan salah satu syarat guna menyelesaikan tugas skripsi.
 - b. Diharapkan penelitian ini bisa menambah khazanah keilmuan dalam bidang Perbankan Syariah khususnya bagi peneliti dan pihak akademik pada umumnya.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan skripsi ini penulis membuat sistematika sesuai dengan masing-masing bab. Penulis membaginya menjadi 5 bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini Terdiri dari Latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Pembatasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian dan Manfaat penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari Landasan Teori, kerangka berpikir, dan Hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan penulis yaitu tujuan penelitian, tempat dan waktu

penelitian, metode penelitian, dalam metode penelitian terdapat metode penelitian dan sumber data, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV: PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelalaskan mengenai topik utama yaitu hasil analisi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BNI Syariah Cabang BSD serta pembahasan hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi data, uji persyaratan analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan dan saran dari semua pembahasan yang di jelaskan pada bab- bab sebelumnya, serta saran-saran yang dapat penulis sampaikan dalam penulisan skripsi ini.

BAB II

LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 yang berbunyi: Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah adalah Prinsip Syariah yang telah difatwakan oleh **Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia** dan selanjutnya telah dituwangkan dalam **Peraturan Bank Indonesia**.⁷

Dengan pengertian diatas maka sudah jelas bahwa Bank Syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah. Syariah disini merupakan prinsip dasar keislaman yang telah diajarkan oleh Allah melalui Al-Quran dan Hadist-hadistnya.

⁷Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Jayakarta Agung Offset, 2010) hlm.2

Prinsip dasar keislaman yang dimaksud adalah mengedepankan kemaslahatan dan menjauhkan dari segala macam bentuk jenis riba. Kemaslahatan yang adil untuk masyarakat yang menjadi nasabah dan juga menghindari barang-barang yang subhat apalagi barang yang termasuk riba. Seperti yang telah Allah jelaskan dalam Q.S Al-baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
 يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
 مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
 مِّن رَّبِّهِ فَآنتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ
 فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diterolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi,

maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.”⁸(Q.S Al-baqarah ayat 275)

Terdapat dua macam bank, pertama yaitu: Bank Konvensional merupakan bidang usaha yang dijalankan dengan menggunakan imbalan dalam bentuk bunga dan tidak termasuk pada syariat islam. Kedua yaitu: Bank Syariah merupakan bidang usaha yang dijalankan menggunakan imbalan dalam bentuk bagi hasil yang telah disepakati di awal perjanjian dengan penandatanganan akad yang berlandaskan syariat islam. Syariah merupakan suatu prinsip yang dipegang teguh oleh lembaga keuangan syariah dengan memiliki prinsip hukum islam yakni Al-Quran Hadits dan berdasarkan wewenang dari fatwa yang diciptakan oleh lembaga keuangan syariah. (Sudarsono, 2014)

Secara teknis kegiatan usaha yang dijalankan oleh Bank Syariah tidak berbeda dengan kegiatan yang biasa dilakukan oleh bank konvensional. Bank syariah tetap menjadi lembaga *intermediasi*, yaitu lembaga yang menyimpan dana dari seseorang yang kelebihan dana dan menyalurkan kepada orang yang membutuhkan dana. Dari segi fungsi pun tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, yaitu kegiatan menghimpun, menyalurkan serta jasa-jasa lainnya, namun perbedaan yang terlihat mencolok dari kedua lembaga *intermediasi* ini adalah dalam hal prinsip dasarnya. Seperti yang telah penulis

⁸ Kemenag RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal.75

kemukakan di atas, bahwa Bank Syariah di dasari oleh prinsip keislaman sedangkan bank konvensional didasarkan oleh prinsip yang diadopsi dari barat.⁹

Bank Syariah menurut Diana Yumanita bahwa Bank Syariah lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai islam, khususnya bebas dari riba, bebas dari kegiatan spekuatif yang non produktif seperti perjudian (*Maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*Gharar*), prinsip keadilan dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.¹⁰

Bank Syariah menurut Habib Nazir & M. Hasanuddin bahwa Bank Syariah adalah bank yang dapat meberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran yang sesuai dengan syariat islam.¹¹

Bank Syariah menurut Syarif adalah bank yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan jasa perbankan, dengan teknik perbankan yang dilakukan terjauh dari yang bertentangan dengan ajaran islam.

Pengertian yang dipapar oleh ketiga pakar di atas menjelaskan bahwa Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi yang berdasarkan agama islam serta membawa kepada kemaslahatan hidup

⁹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011) hlm.32

¹⁰ Diana Yumanita, *Bank Syariah : Gambaran Umum*, (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005) hlm.4

¹¹ Habib Nazir dan M. Hasanuddin, *Ensiklopedi Ekonomi dan Perbankan Syariah* (Jakarta : Kaki Langit, 2004) hlm.74

baik di dunia dan di akhirat. Bank Syariah sebagai bank yang berdasarkan syariat islam membawa kita untuk tetap menjalankan kegiatan ekonomi namun tetap berada dalam koridor yang diajarkan Allah dan Nabi Muhammad.

b. Fungsi Utama Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.¹²

1. Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-Wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-Mudharabah*. *Al-Wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam. *Al-Mudharabah* merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan *shahibul maal* dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang disebut juga dengan *mudharib*,

¹² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011) hlm.39-40

yang mana pihak *mudharib* dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh *shahibul maal* untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariah islam.

2. Penyaluran Dana kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan. *Return* atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Bank menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka *return* yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual beli kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

3. Pelayanan Jasa Bank

Bank syariah, di samping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat juga memberikan pelayanan jasa perbankan.

Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Berbagai jenis produk pelayanan yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.¹³

Aktivitas pelayanan jasa, merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya.

c. Sejarah Bank Syariah

Pelaksanaan fungsi-fungsi perbankan sebenarnya telah menjadi tradisi sejak zaman Rasulullah, seperti pembiayaan, penitipan harta, pinjam-meminjam uang, bahkan pengiriman uang. Akan tetapi pada saat itu fungsi-fungsi perbankan masih secara sederhana dan bersifat perseorangan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga belum terlembagakan secara sistematis. Islam juga telah memiliki aturan yang

¹³ Ismail, *Ibid*, hlm.42

cukup komprehensif mengenai hukum-hukum dalam suatu perekonomian, yang bisa digali lebih lanjut dalam Al-Quran, hadist ataupun buku-buku karya para ulama.¹⁴

Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar di dunia, kehadiran bank yang berdasarkan syariah masih relatif baru, yaitu baru pada awal 1990-an. Namun diskusi tentang bank syariah sebagai basis ekonomi islam sudah mulai dilakukan pada awal 1980. Sedangkan prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990.

Lahirnya Bank Syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan MUI adalah dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditanda tangani pada tanggal 1 November 1991. Saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makassar, dan kota-kota lainnya.

Di samping BMI, saat ini juga telah lahir Bank Syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Kemudian berikutnya berdiri Bank Syariah sebagai cabang dari bank konvensional yang sudah ada, seperti Bank BNI, Bank IFI, Bank BPD Jabar. Bank-bank syariah lain yang direncanakan akan membuka cabang adalah BRI, Bank Niaga dan Bank Bukopin.

¹⁴ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2013) hlm.19-20

Menurut sejarah, awal mula kegiatan Bank Syariah yang pertama sekali dilakukan adalah di Pakistan dan Malaysia pada 1940-an. Di Kairo pada 1963 berdiri Islamic Rural Bank di desa Mit Ghamr. Bank ini beroperasi di pedesaan Mesir dan masih bersekala kecil.¹⁵

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Kualitas adalah seluruh ciri sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang bersirat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.¹⁶

Kualitas menurut Kotler, mengatakan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan.

Kualitas menurut Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu

¹⁵ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada) hlm.242-243

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009) hlm. 121

barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perpektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu: persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Konsisten jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas organisasi. Hal tersebut jika dianalisis lebih jauh antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hal yaitu, *pertama* faktor keuntungan *eksternal*, yaitu yang diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang

(jasa), dimana kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat memberikan suatu persepsi positif terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Kedua* faktor keuntungan *internal* perusahaan dalam proses peningkatan produksi. (Rambat L & A Handani 2006:176).

Kualitas jasa bank melekat pada karyawan dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, kualitas karyawan merupakan salah satu faktor diferensiasi antara bank yang satu dengan bank lainnya, sekaligus sebagai salah satu rantai nilai yang dapat menciptakan *competitive advantage* bagi bank yang bersangkutan. Sejumlah karakteristik kualitas karyawan terdiri atas berikut ini:¹⁷

1. *Competence*; karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan (*professional skill*) dalam melayani nasabah.
2. *Courtesy*; ramah, hormat dan timbang rasa dalam menghadapi dan melayani setiap nasabah (*friendliness*).
3. *Credibility*; karyawan terpercaya.
4. *Reliability*; karyawan mampu melaksanakan layanan secara konsisten, teliti.
5. *Responsiveness*; kemampuan merespons pelanggan dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat.

¹⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010) hlm. 92

6. *Gamesmanship*; yaitu sikap dalam menghadapi setiap keluhan nasabah sebagai suatu permintaan dengan objek utama adalah memenangkan kepuasan nasabah.
7. *Timeliness*, yaitu sikap yang memperlihatkan untuk memberikan pelayanan tepat waktu, cepat, dan garansi pelayanan bank yang melebihi lima menit, nasabah memperoleh tambahan saldo tertentu, misalnya.
8. *Communication*, karyawan berusaha untuk memahami pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan jelas.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh.

Layanan adalah perihal atau cara melayani. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan

perusahaan.¹⁸ Hanya pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk secara langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.

Dalam pelayanan yang berlaku pada kegiatan perbankan analisisnya dapat meliputi aspek sebagai berikut : penentu kegiatan perbankan dan factor-faktor yang mempengaruhinya, masalah transaksi dan pengawasan operasional bank dari sudut syariahnya, bentuk-bentuk kebijakan yang dibuat dalam menghadapi masalah yang timbul.

Seorang petugas (*customer service* atau *teller*) dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk

¹⁸ Poewadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2006) hlm.674

kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pakar pemasaran yang menentukan criteria atau dimensi dari kualitas jasa baik berdasarkan riset empiris maupun yang bersifat deskriptif teoritis. Parasurman dkk dalam Fandi Tjiptono (2014:282) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa ada lima criteria atau dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu *ten dimension of servqual (SERVice QUALity)*. Diantaranya:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan fisik pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (reliabilitas), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan, memberikan layanan dengan tanggap dan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi

pelanggannya. Dan mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan karyawan.

- e. *Empathy* (empati), meliputi komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

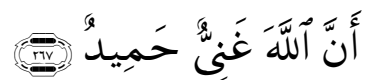
d. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam Perspektif Islam Untuk memahami pengertian kualitas pelayanan menurut perspektif islam, yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah Ilansyarkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.¹⁹

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. Hal ini terdapat dalam Al-quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ
 وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
 تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا

¹⁹ <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html> diakses pada tgl 28 Agustus 2018, 8:38



“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”²⁰ (QS Al-Baqarah ayat 267)

e. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Dasar-dasar pelayanan nasabah yang harus dikuasai oleh seorang petugas sebelum melaksanakan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam.

Dasar-dasar yang harus dipahami dan dimengerti adalah sebagai berikut:

- Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

²⁰ Kemenag RI, *Al-Quran dan terjemahan*, hal.72

- Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- Tidak menyela dan memotong pembicaraan.
- Mampu meyakinkan nasabah serta mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah.
- Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.
- Bila belum dapat melayani, beritahu kepada nasabah kapan akan dilayani.²¹

f. Etika Pelayanan

Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk menurut masyarakat²². Ada yang mengatakan bahwa etiket adalah kumpulan tata cara dalam pergaulan. Kata etika berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Akan tetapi akhirnya kata *etiquette* dapat diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan dimasyarakat,

²¹ Hiliyati Min Ummaya, “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan (Studi Kasus pada KS-BMT Masjid al-Azhar Jakarta), “(Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum , Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009)”, hlm. 15

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Alfabeta, 2010) hlm.211

seperti penampilan, cara bicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain-lain.

Etika perbankan adalah suatu proses aktivitas pemasaran kebijakan secara adil, benar, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai berbisnis.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen atau nasabah.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah²³.

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan memiliki rasa tanggung jawab moral.
5. Memiliki integritas, (bertindak jujur dan benar).
6. Disiplin, tidak kasar dan tidak egois.
7. Sabar dan tetap tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.

g. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau

²³ Herry Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung : Linda Karya, 2006) hlm.108

jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut.²⁴

a. Sarana Physic

Sarana fisik terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *Customer Service Officer* yang melayaninya.

²⁴ Admin, ciri-ciri pelayanan yang baik, Artikel diakses pada 05 Desember 2017 dari <http://rajaperhotelan.wordpress.com/2013/06/27/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik>

b. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service Officer* harus mampu bertanggungjawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *Customer Service Officer* tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas dan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yg tidK puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang ban, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

c. Responsif

Seorang *Customer Service Officer* harus mampu melayani saecara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *Customer Service Officer* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah).

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pkerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi

kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan males berhubungan kembali.

d. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya *Customer Service Officer* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service Officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada *Customer Service Officer*. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul kesalah pahaman.

e. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *Customer Service Officer* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

f. Kecakapan

Untuk menjadi *Customer Service Officer* yang khusus melayani nasabah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *Customer Service Officer* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

g. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

h. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

i. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

j. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

3. Kepuasan Nasabah

a. **Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau

perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan.

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.²⁵

Menurut Irawan kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.²⁶

Kotler; Zeitham, Berry, dan Parasuraman menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya, serta kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas.

²⁵ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Bogor: Ghalia Indah 2005), hlm.36

²⁶ Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2002), hlm.3

b. Faktor – faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:²⁷

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Harga

untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

3) Service quality

Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.

4) Emotional Factor

Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.

²⁷ Hendy Irawan, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta: Erlangga 2004), hlm.37

5) Biaya dan kemudahan

Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Iis Sugianti (2014) tentang **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Mengajukan Klaim (Pada PT Prudential Life Assurance Cilegon)**. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian analisis deskriptif. Dalam penelitian ini diambil sampel 50 responden dengan mengisi kuesioner untuk nasabah PT Prudential Life Assurance Cilegon. Untuk menganalisis penelitian ini penulis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi sederhana, pengelolaan datanyamenggunakan SPSS Versi 17.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah/pelanggan karena hasil penghitungan regresi sederhana menunjukkan bahwa $\text{sig} (0,203) > 0,05$. Koefisien determinasi sebesar 0,034 artinya kualitas pelayanan (X) dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 3,4 %.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah.

Persamaan metodologi penelitian juga terdapat dalam teknik pengambilan sampel dengan cara penyebaran angket kepada nasabah yang telah memiliki tabungan di Bank Syariah yang dituju melalui teknik *random sampling*.

Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah metode yang digunakan yaitu penelitian lapangan/survey dengan pendekatan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode pengambilan sample *Non Probability Sampling* dengan Teknik *Sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok.

C. Kerangka Berfikir

Suatu perusahaan yang menginginkan agar perusahaannya dapat si secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan beropra terhadap setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan apa yang tiharapkan pelanggan. Apabila yang dirasakan pelanygan melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti pelanggan telah terpenuhi kepuasannya. Jika pelanggan telah merasa puas, biasanya akan melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikan kepada pihak lain seperti teman dekat, keluarga dill terhadap produk atau jasa tersebut dikemudian hari serta pelanggan akan merasa lebih loyal terhadap suatu perusahaan.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian berasal dari kata Hipo dan Tesis. Hipo artinya bawah, dan Tesis artinya jawaban. Jadi, hipotesis penelitian adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian dalam prosedur ilmiah dan metode ilmiah, hipotesis dilakukan setelah merumuskan masalah dan melakukan penelaahan terhadap teori-teori yang relevan.

Berdasarkan penjabaran dan kerangka pemikiran yang telah dikembangkan, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah di bank syariah.

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah di bank syariah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

“Untuk menghitung nilai dari seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang BSD – Tangerang”

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang BSD – Tangerang yang berjumlah 8.487 Nasabah.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang diperlukan untuk pengumpulan dari data kuesioner yang dilakukan oleh penulis yaitu selama 2(dua) bulan yang dilakukan pada bulan Juli - Agustus 2018.

C. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam metode ini merupakan jenis penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel secara langsung dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai tindakan untuk mengukur atau memperkirakan.²⁸ Namun dalam penelitian survey lebih berarti sebagai suatu cara melakukan pengamatan dimana

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2004) hlm.7

indikator mengenai variabel adalah jawaban-jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden baik secara lisan maupun secara tertulis.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).²⁹ Adapun variabel independen (X) pada skripsi ini adalah Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³⁰ Adapun variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang berfungsi sebagai sumber data. Objek penelitian dapat berupa manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa. Dalam melakukan penelitian, adakalanya peneliti menjadikan keseluruhan objek untuk diteliti dan adakalanya dia hanya mengambil sebagian saja.

²⁹ Sugiyono, Metode Penelitian, h. 39.

³⁰ Ibid., h. 39.

Populasi target penelitian ini adalah masyarakat (Nasabah Bank BNI Syariah), sebanyak 100 responden.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian 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.³¹ Teknik yang dipakai adalah *Sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok.

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:³²

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

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

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 8.487 orang.³³

³¹ Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), h.96

³² *Ibid.*, h. 91

Presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1 , maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{8.487}{1 + 8.487 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{8.487}{85,87}$$

$$= 98,83 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 100 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner yaitu sejumlah pernyataan tertulis yang diberikan kepada sekelompok responden tentang permasalahan yang sedang diteliti. Kuesioner ini diberikan kepada nasabah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat pelayanan nasabah dalam Bank BNI Syariah KC BSD.

³³ Revita, Supervisor BNI Syariah KC BSD, *wawancara pribadi*, 31 Juli 2018

2. Observasi

Sedangkan Observasi diartikan sebagai pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki

G. Instrumen Penelitian

1. Kisi – kisi Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.³⁴ Adapun instrumen yang akan digunakan sebagai berikut:

³⁴ Sugiyono, Metode Penelitian, hlm. 102.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Definisi	Sub Variabel	Indikator	No. Item
<i>Kualitas Pelayanan</i>	ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas dan perlengkapan bank	1,3
			2. Performa pegawai	2
		<i>Realibility</i> (Keandalan)	1. Ketepatan dalam pelayanan	4,5,6
		<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	1. sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan	7,8
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Bank dapat menumbuhkan kepercayaan pada nasabah	9
		<i>Empathy</i> (Kepedulian)	1. kepedulian Pegawai kepada nasabah	10

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Definisi	Sub Variabel	Indikator	No. Item
<i>Kepuasan Nasabah</i>	Tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan suatu produk yang diharapkan dan diinginkan.	Kesesuaian Harapan	1. kecepatan dan keramahan pegawai bank kepada nasabah	1,2,3,4,5
		Minat Berkunjung Kembali	1. Bank memberikan kepuasan dalam pelayanan	6
		Kesediaan Merekomendasikan	1. Memberikan keyakinan kepada kerabat untuk menggunakan produk	7,8

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

Tabel 3.3
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

2. Uji Instrumen

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian, maka instrumen harus diuji cobakan terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui ketepatan instrumen yang digunakan dalam pengambilan data penelitian. Uji coba instrumen dilaksanakan pada 50 nasabah di BNI Syariah KC BSD. Uji instrumen dilakukan dengan dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan sesuatu instrumen.³⁵ Instrumen yang valid akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu juga sebaliknya. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi karena mempunyai tujuan yaitu melihat sejauh mana isi tes mencerminkan ciri atribut yang hendak diukur.

³⁵ Suharsimi Arikunto (2013), *Op. Cit*, h. 211.

Uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *SPSS For Window Seri 16.0*. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, maka instrumen dikatakan valid dan layak digunakan dalam pengambilan data. Sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, maka instrumen dikatakan tidak valid dan tidak layak digunakan dalam pengambilan data.³⁶

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.³⁷ Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberi hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang –ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama. Uji reabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reabilitas digunakan teknik croanbach alpha. Rumus *Croanbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

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

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 317.

³⁷ Arikunto suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakart: Reneka Cipta, 2006) h. 178

keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya soal

$\sum\sigma_t^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data 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 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 linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear 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 adalah dengan melihat nilai signifikansi pada output spss: jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear secara signifikansi antara variabel X dengan variabel Y . Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 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 linear secara signifikan 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 linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan membuat persamaan regresi sederhananya, dan menguji keberartian dan kelinieran regresi.

a. Persamaan Reegresi Sederhana

Persamaan regresi sederhana diperoleh dengan bentuk :

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

Keterangan:

\hat{Y} = Variabel terikat (variabel yang diduga)

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 Linier Sederhana

Koefisien korelasi pada regresi linier sederhana menggunakan rumus:

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

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 di kuadratkan

$\sum Y^2$ = 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 BNI Syariah KC BSD-Tangerang Selatan.

H_a : kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC BSD-Tangerang Selatan.

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 secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC BSD-Tangerang Selatan, begitu juga sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC BSD-Tangerang Selatan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Sigkat Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.³⁸

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin,

³⁸ www.bnisyariah.co.id Diakses pada tgl 14 Agustus 2018, 19.30

semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

³⁹ www.bnisyariah.co.id Diakses pada tgl 14 Agustus 2018, 19.40

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah⁴⁰

a. Visi BNI Syariah

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Produk di PT. Bank BNI Syariah⁴¹

a. Produk Dana

1) Deposito iB Hasanah

Deposito IB Hasanah adalah investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

⁴⁰ Ibid

⁴¹ ibid

2) Giro iB Hasanah

Giro IB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

3) Tabungan iB Hasanah

Tabungan IB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

4) Tabungan Tapenas iB Hasanah

Tabungan tapenas IB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

5) Tabungan Prima iB Hasanah

Tabungan prima IB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals*

secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

6) Tabungan Tunas iB Hasanah

Tabungan tunas IB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

7) Tabungan Bisnis IB Hasanah

Tabungan bisnis IB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

8) Tabungan Baitullah IB Hasanah

Tabungan baitullah IB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

9) Tabungan SimPel IB Hasanah

Tabungan simpel IB Hasanah adalah tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

10) Tabungan TabunganKu IB Hasanah

Tabungan tabunganku IB Hasanah adalah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah

a) Wirausaha IB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

b) Dealer IB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

c) BNI Syariah Tunas Usaha

Tunas Usaha iB Hasanah (TUS) adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.

d) BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

2) Pembiayaan Konsumtif

a) Multiguna IB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/ atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

b) Oto IB Hasanah

Oto IB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat

untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

c) Emas IB Hasanah

Pembiayaan Emas IB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

d) CCF IB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

e) Fleksi Umroh IB Hasanah

Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh) adalah Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

f) Griya IB Hasanah

BNI Syariah KPR Syariah (**Griya iB Hasanah**) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun,

merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

g) IB Hasanah Card

IB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh BNI Syariah dengan akad sebagai berikut :

(1) Akad Kafalah

BNI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB hasanah card timbul dari transaksi antara pemegang iB hasanah card dengan Merchant, dan atau penarikan tunai.

(2) Akad Qardh

BNI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB hasanah card atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.

(3) Akad Ijarah

BNI Syariah adalah penyedia jasa system pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iB hasanah card. atas Ijarah ini, pemegang iB hasanah card dikenakan annual membership Fee.

Batasan Penggunaan IB Hasanah Card:

IB Hasanah Card tidak digunakan untuk transaksi yang tidak sesuai dengan Syariah dan juga tidak mendorong pengeluaran yang berlebihan (israf) Pemegang iB hasanah card harus memiliki kemampuan financial untuk melunasi pada waktunya.

3) Pembiayaan Korporasi

a) BNI Syariah Multifinance

Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola executing, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

b) BNI Syariah Linkage Program

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user

(pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah).
Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung
ataupun melalui Lembaga Pendamping.

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

d) BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

4) Pembiayaan Mikro

- a) Rahn Mikro
- b) Mikro 3 IB Hasanah
- c) Mikro 2 IB Hasaanah

4. Jasa di PT. Bank BNI Syariah⁴²

a) Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan Anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa Anda harus datang ke kantor cabang.

Layanan ATM Kami memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Anda. Berbagai jenis transaksi dapat Anda lakukan melalui ATM seperti melakukan: Transaksi non keuangan seperti informasi mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun transaksi keuangan seperti :

- 1) Penarikan uang tunai.
- 2) Pengecekan saldo tabungan.
- 3) Transfer antar rekening BNI Syariah.
- 4) Transfer antar rekening bank melalui jaringan ATM bersama
- 5) Pembayaran tagihan telepon :
- 6) Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat.
- 7) Listrik (daerah tertentu : Kaltim, Sumbar, Jateng & DIY, Batam, Sulut, Sulteng & Gorontalo dan Kalbar) .
- 8) Pembelian Voucher Prabayar seperti : Telkomsel (Simpati & As), Indosat (Mentari, IM3 & StarOne), XL (bebas & jempol), ESIA dan Telkom Flexi.

⁴² Ibid

- 9) Pembelian Tiket Airline yaitu : Garuda, Lion Air dan Mandala.
- 10) Pembayaran Uang Kuliah berbagai universitas/institute seperti : ITB, Trisakti, Unpad, UNS, Unibraw, USU, Unsri, UNJ, UPN Jogya dsb.
- 11) Pembayaran berbagai tagihan Hasanah Card (kartu pembiayaan BNI Syariah).
- 12) Pembayaran zakat, infaq & shadaqoh

b) SMS Banking

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang Kami sediakan bagi Anda yang mobilitasnya tinggi. Anda bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis Anda.

Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Anda. Kemudahan Melakukan berbagai transaksi :

- 1) Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun
- 2) Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

c) Internet Banking

Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, Anda sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

Internet Banking tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karena internet banking dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan Anda akan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka password yang selalu berganti setiap kali Anda melakukan transaksi keuangan).

Layanan Internet Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Anda.

d) Phone Baking

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya yang membuat Anda tidak harus beranjak dari tempat duduk Anda. Customer Representative kami akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk Anda.

Layanan Phone Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Anda.

B. Uji Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan pada 50 Nasabah BNI Syariah KC BSD dengan lembar angket/ kuesioner variabel kualitas berjumlah 8 butir pernyataan, lembar angket/ kuesioner variabel kepuasan 10 pernyataan. Hasil uji validitas dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Keputusan
1	0,799	0,279	Valid
2	0,843	0,279	Valid
3	0,725	0,279	Valid
4	0,643	0,279	Valid
5	0,636	0,279	Valid
6	0,739	0,279	Valid
7	0,750	0,279	Valid
8	-0,343	0,279	Tidak Valid
9	0,701	0,279	Valid

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Keputusan
1	0,029	0,279	Tidak Valid
2	0,200	0,279	Tidak Valid
3	0,514	0,279	Valid
4	0,576	0,279	Valid
5	0,658	0,279	Valid
6	0,660	0,279	Valid
7	0,735	0,279	Valid
8	0,777	0,279	Valid
9	0,688	0,279	Valid
10	0,237	0,279	Tidak Valid
11	0,613	0,279	Valid
12	0,663	0,279	Valid
13	-0,008	0,279	Tidak Valid
14	0,567	0,279	Valid
15	0,101	0,279	Tidak Valid
16	-0,005	0,279	Tidak Valid

Tabel 4.3

Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah butir semula	Jumlah butir gugur	Nomor butir gugur	Jumlah butir valid
Kualitas	9	1	8	8
Kepuasan	16	6	1,2,10,13,15,16	10
Jumlah	25	7		18

Sumber: Data Primer yang diolah

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa untuk lembar angket/ kuesioner variabel Kualitas(X), butir pernyataan yang valid berjumlah 8 butir dengan butir pernyataan yang gugur berjumlah 1, lembar angket/ kuesioner variabel Kepuasan (Y), butir pernyataan yang valid berjumlah 10 butir dengan pernyataan yang gugur berjumlah 6 butir. Butir-butir yang valid kemudian digunakan untuk penelitian sedangkan yang tidak valid tidak digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Kriteria pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Jika hasil perhitungan ternyata $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan reliabel, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. 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	0,879	Sangat Tinggi
Kepuasan	0,860	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan data yang valid, dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas dan kepuasan memiliki koefisien *Cronbach Alpha* sebesar lebih dari 0,400. Variabel kualitas (X) dan Variabel kepuasan (Y) berada dalam kategori sangat 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 (X), Kepuasan (Y). Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS hasil dari tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov* test diperoleh angka probabilitas atau *Asymp Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05. Menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

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

Uji normalitas data dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas	Kepuasan
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18,54	25,59
	Std. Deviation	2,307	2,705
Most Extreme Differences	Absolute	,097	,106
	Positive	,093	,106
	Negative	-,097	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		,975	1,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,298	,208

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Ringkasan Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Alpha	Keterangan
1.	Kualitas	0,298	0,05	Normal
2.	Kepuasan	0,208	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 disimpulkan bahwa persebaran data dari kedua variabel berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian linieritas pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS 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
Hasil Output Uji Linieritas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas	Between Groups	(Combined)	99,011	11	9,001	1,267	,257
		Linearity	67,903	1	67,903	9,558	,003
		Deviation from Linearity	31,108	10	3,111	,438	,924
	Within Groups		625,179	88	7,104		
Total			724,190	99			

Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9

Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Signifikansi	Alpha	Keterangan
1.	Kualitas (X) dengan Kepuasan (Y)	0,924	0,05	Linier

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien signifikansi yaitu $0,924 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) yaitu kualitas memiliki hubungan yang linier terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan.

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 dibawah ini.

Tabel 4.10
Ringkasan Hasil Uji Linieritas

No	Variabel	Fhitung	Ftabel	Kesimpulan
1	X dengan Y	0,438	1,94	Linier

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:

Keterangan :

\hat{Y} = Kepuasan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan

X = Kualitas

Untuk menghitung hasil persamaan regresi linear sederhana penulis menggunakan SPSS dan mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,934	2,106		8,989	,000
Kualitas	,359	,113	,306	3,184	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Output Regresi Linear Sederhana

a = angka konstan dari unstandardizes coefficients yang bernilai 18.934. angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika tidak ada kualitas (variabel X), maka nilai konsisten kepuasan (variabel Y) adalah 18.934.

b = angka koefisien regresi yang bernilai 0,359. Angka ini mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas (variabel X), maka kepuasan nasabah akan meningkat 0,359.

Karena nilai persamaan regresi linier bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa kualitas (variabel X) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) sehingga persamaan regresinya adalah $\hat{Y} = 18.934 + 0,359X$. Setelah persamaan regresi linier 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 signifikan

sebesar 0,002 = 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 $3.184 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, 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. Hipotesis Koefisien Korelasi Regresi

Uji 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

Σy = Total Jumlah dari Variabel Y

Σx^2 = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X

Σy^2 = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

Σxy = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Tabel 4.12

Hasil Output Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas	Kepuasan
Kualitas	Pearson Correlation	1	.306**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.306**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	100	100

** . 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 Moment* seperti di bawah ini:

b. 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 sangat 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 $0,002 < 0,05$ maka terdapat korelasi dan memiliki tingkat hubungan 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:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,306 \times 0,306) \times 100\% \\ &= 0,094 \times 100\% \\ &= 9,4\% \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui bahwa koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 9,4%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil perhitungan persamaan regresi $\hat{Y} = 18.934 + 0,359X$. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 nasabah dari jumlah populasi sebanyak 8.487 nasabah.

Berdasarkan output persamaan regresi di atas dapat diketahui nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu sebesar sebesar $3.184 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0.05$. 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:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,306 \times 0,306) \times 100\% \\ &= 0,094 \times 100\% \\ &= 9,4\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas didapatkan Koefisien Determinasi (KD) sebesar 9,4%. Hal ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 9,4% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 90,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini (yang terdapat dalam identifikasi masalah).

Kualitas menurut Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari persepektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu: persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Konsisten jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iis Sugianti (2014) tentang **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang**

Mengajukan Klaim (Pada PT Prudential Life Assurance Cilegon).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian analisis deskriptif. Dalam penelitian ini diambil sampel 50 responden dengan mengisi kuesioner untuk nasabah PT Prudential Life Assurance Cilegon. Untuk menganalisis penelitian ini penulis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi sederhana, pengelolaan datanyamenggunakan SPSS Versi 17.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah/pelanggan karena hasil penghitungan regresi sederhana menunjukkan bahwa $\text{sig} (0,203) > 0,05$. Koefisien determinasi sebesar 0,034 artinya kualitas pelayanan (X) dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 3,4 %.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BNI Syariah KC BSD, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,359, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.184 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 9,4% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 90,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak BNI Syariah KC BSD agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan, agar pelayanan yang dilakukan oleh BNI Syariah KC BSD dapat membuat nasabah menjadi lebih berminat dan terdorong untuk menggunakan jasa BNI Syariah KC BSD.
2. Pihak bank terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas guna mempererat tali silaturahmi dengan para anggotanya. Dengan demikian akan terciptanya hubungan baik antara pihak bank dengan

para nasabah, dan nasabah akan merasa puas atas pelayanan sehingga akan menimbulkan loyalitas dari nasabah.

3. Penelitian yang selanjutnya sebaiknya menganalisis faktor-faktor lainnya diluar model penelitian ini. Sehingga penelitian tidak hanya dari sisi kualitas pelayanan saja, namun juga dari faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Herry Buchory Djaslim Saladin “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank*”. Bandung : Linda Karya. 2006
- Antonio, MS "*Bank Islam: Teori dan Praktik*". Jakarta: Gema Insani Press. 2000
- Arikunto, Suharsimi "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*". Jakarta Rincka Cipta. 1993
- Arikunto, suharsimi "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*" Jakarta: Reneka Cipta. 2006
- Arikunto, Suharsimi "*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*". Jakarta: Rincka Cipta. 2010
- Hasan Ali "*Marketing Bank Syariah*". Bogor : Ghalia Indonesia. 2010
- Irawan "*10 prinsip kepuasan pelanggan*". Jakarta: PT.Elex Media Komputindo 2002
- Irawan Hendy “*Kepuasan Pelayanan Jasa*". Jakarta: Erlangg. 2004
- Ismail "*Perbankan Syariah*". Jakarta : Kencana Prenada Media Group. 2011
- Kasmir' “*Dasar-dasar Perbankan*". Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Nasution MN."*Manajemen Mutu Terpadu*” (Total Quality Manajemen)". Bogor: Ghalia Indah 2005
- Nazir Habib, M. Hasanuddin “*Ensiklopedi Ekonomi dan Perbankan Syariah*” Jakarta : Kaki Langit. 2004
- Nur M. Rianto Al Arif "*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*". Bandung: Alftabeta. 2010
- Neolaka Amos “*Metode Penelitian dan Statistik*" Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014
- Philip Kotler "*Manajemen Pemasaran*" Jakarta: Erlangga. 2009
- Poewadarminta "*Kamus Umum Bahasa Indonesia*" Jakarta : Balai Pustaka. 20006

Remy Sutan Sjahdeini "*Perbankan Syariah*". Jakarta: PT Jayakarta Agung offset. 2010

Sinungan Muchdarsyah "*Strategi Manajemen Bank*". Jakarta: Rineka Cipta. 1994

Sugiyono "*Metode Penelitian Bisnis*" Bandung : Alfabeta. 2004

Tjiptono, Fandy, "*Pemasaran Jasa*". Yogyakarta: Bayu Media. 2011

Umam Khaerul "*Manajemen Perbankan Syariah*". Bandung: CV Pustaka Setia. 2013

Yumanita Diana "*Bank Syariah Gambaran Umum*". Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan. 2005

Revita Supervisor BNI Syariah KC BSD "*wawancara pribadi*" 31 Juli 2018

Al-Qur'an dan Hadits

Kemenag RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal.118

Kemenag RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal.75

Kemenag RI, *Al-Qur'an dan terjemahan*, hal.72

Undang-Undang

Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 3

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1

Jurnal

Ortega, Daniel dan Anas Alhifni. 2017. *Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah*. EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 5, Nomor 1.

Artikel

Admin, ciri-ciri pelayanan yang baik, Artikel diakses pada 05 Desember 2017 dari <http://rajaperhotelan.wordpress.com/2013/06/27/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik>

Internet/Web

http://www.bnisyariah.co.id/id/files/2013/05/2013/05/BNI-Syariah-Per-DESI13_FC-FINAL.pdf, 28 agustus 2018

<https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html> diakses pada tgl 28 Agustus 2018, 8:38

www.bnisyariah.co.id. Diakses pada tgl 14 Agustus 2018

ANGKET UJI COBA

Lampiran 1 Kuesioner

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Ditempat

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Jakarta, Saya Syiva Silfana mahasiswa Fakultas Agama Islam, Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.

Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini. Adapun data diri anda sebagai responden akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik. Dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan dengan lengkap (tidak ada yang dikosongkan), karena setiap jawaban anda akan sangat membantu bagi penelitian ini. Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda .

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Syiva Silfana

Petunjuk Pengisian Angket

1. Beri tanda *check list* (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda pada kotak yang disediakan dibawah ini.
2. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
S :Setuju
SS : Sangat Setuju
3. Pilih hanya satu jawaban untuk setiap pernyataan dibawah ini :

A. Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	TS	STS	S	SS
1	Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah				
2	Nasabah puas atas kecepatan layanan Bank BNI Syariah				
3	Nasabah puas atas fasilitas layanan Bank BNI Syariah yang lengkap				
4	Nasabah puas atas keramahan staff atau karyawan Bank BNI Syariah				
5	Nasabah puas atas harapan nasabah yang tepat terhadap layanan Bank BNI Syariah				
6	Nasabah puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga bersedia untuk menggunakan kembali jasa Bank BNI Syariah				

7	Nasabah puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga bersedia untuk merekomendasikan Bank BNI Syariah kepada keluarga saya				
8	Nasabah tidak puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga mengajukan complain				
9	Nasabah puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga bersedia untuk merekomendasikan Bank BNI Syariah kepada teman dekat saya				

B. Kualitas Pelayanan Bank BNI Syariah

No	Pertanyaan	TS	STS	S	SS
1	Penampilan fisik fasilitas yang tersedia di Bank BNI Syariah tertata rapih				
2	Penampilan pegawai Bank menarik				
3	Perlengkapan Bank BNI Syariah lengkap				
4	Karyawan Bank BNI Syariah mampu melayani nasabah dengan cepat				
5	Pelayanan yang diberikan karyawan Bank BNI Syariah akurat				

6	Karyawan Bank BNI Syariah memberikan pelayanan yang memuaskan				
7	Karyawan Bank BNI Syariah memberikan layanan dengan tanggap				
8	Karyawan Bank BNI Syariah bersedia untuk membantu nasabah				
9	Kecepatan layanan karyawan Bank BNI Syariah cukup baik				
10	Karyawan Bank BNI Syariah menciptakan rasa aman dan nyaman pada nasabah				
11	Pengetahuan karyawan Bank BNI Syariah tentang jasa perbankan syariah cukup baik				
12	Karyawan Bank BNI Syariah cukup kompeten dan sopan				
13	Karyawan Bank BNI Syariah mempunyai kemampuan komunikasi baik				
14	Karyawan Bank BNI Syariah peduli terhadap masalah yang dihadapi nasabah				
15	Karyawan Bank BNI Syariah memahami kebutuhan nasabah				
16	Karyawan Bank BNI Syariah cukup memahami keinginan nasabah				

Hasil Uji Validitas Instrumen

Kualitas (X)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	1									
2	0.999302	1								
3	0.998883	0.998963	1							
4	0.99804	0.998109	0.99769	1						
5	0.998817	0.998876	0.998799	0.997806	1					
6	0.998431	0.998566	0.998883	0.9979	0.998817	1				
7	0.998772	0.999239	0.999117	0.997443	0.998512	0.998772	1			
8	0.997099	0.997382	0.997676	0.995659	0.99824	0.996841	0.997285	1		
9	0.998377	0.998697	0.998341	0.99794	0.998588	0.998787	0.998064	0.996829	1	
JUMLAH	0.799707	0.843599	0.725994	0.643149	0.636434	0.739123	0.75029	-0.3431	0.701153	1
R TABEL	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	
	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	UNVALID	VALID	

Hasil Uji Validitas Instrumen

Kepuasan (Y)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Jumlah
1	1																
2	0.997123	1															
3	0.997531	0.997925	1														
4	0.998188	0.998297	0.998738	1													
5	0.997552	0.997999	0.998512	0.998936	1												
6	0.997092	0.997786	0.998547	0.998817	0.999078	1											
7	0.997991	0.997822	0.998452	0.9989	0.998863	0.998536	1										
8	0.996793	0.997213	0.998365	0.99822	0.998508	0.99898	0.998654	1									
9	0.997476	0.997316	0.998473	0.998532	0.998088	0.998664	0.99892	0.998804	1								
10	0.9968	0.99693	0.997334	0.9973	0.996927	0.996765	0.997507	0.997183	0.996863	1							
11	0.997622	0.997612	0.998445	0.998614	0.998994	0.998516	0.998842	0.998337	0.997731	0.997294	1						
12	0.997138	0.997106	0.997708	0.998161	0.998688	0.998192	0.998235	0.998113	0.997494	0.996387	0.999205	1					
13	0.996317	0.996851	0.996883	0.996995	0.997211	0.99657	0.997106	0.996126	0.995706	0.996726	0.997111	0.996102	1				
14	0.998094	0.997661	0.998586	0.998443	0.999108	0.998761	0.998198	0.998696	0.998191	0.997197	0.99843	0.998163	0.997131	1			
15	0.997443	0.997212	0.997875	0.997842	0.997956	0.997405	0.997549	0.99696	0.997266	0.997289	0.997362	0.99667	0.996961	0.99812	1		
16	0.998321	0.997394	0.997775	0.998109	0.998035	0.997668	0.998314	0.99712	0.99741	0.996407	0.997898	0.997271	0.997237	0.998148	0.99768	1	
Jumlah	0.02922	0.200748	0.514259	0.576776	0.658721	0.660767	0.735822	0.777541	0.688371	0.23795	0.613817	0.663963	-0.00867	0.567563	0.101322	-0.00584	1
	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	0.279	
	UNVALID	UNVALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	UNVALID	VALID	VALID	UNVALID	VALID	UNVALID	UNVALID	

Hasil Uji Reabilitas Kualitas (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.879	.882	8

Cronbach's Alpha sebesar 0,879 ($0,879 > 0,279$) menunjukkan bahwa variabel Kualitas (X) adalah **Reliabel**.

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.859	13

Cronbach's Alpha sebesar 0,860 ($0,860 > 0,279$) menunjukkan bahwa variabel Kepuasan (Y) adalah **Reliabel**.

ANGKET PENELITIAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Ditempat

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Jakarta, Saya Syiva Silfana mahasiswa Fakultas Agama Islam, Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.

Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini. Adapun data diri anda sebagai responden akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik. Dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan dengan lengkap (tidak ada yang dikosongkan), karena setiap jawaban anda akan sangat membantu bagi penelitian ini. Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda .

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Syiva Silfana

Petunjuk Pengisian Angket

1. Beri tanda *check list* (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda pada kotak yang disediakan dibawah ini.
2. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
S :Setuju
SS : Sangat Setuju
3. Pilih hanya satu jawaban untuk setiap pernyataan dibawah ini :

C. Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	TS	STS	S	SS
1	Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah				
2	Nasabah puas atas kecepatan layanan Bank BNI Syariah				
3	Nasabah puas atas fasilitas layanan Bank BNI Syariah yang lengkap				
4	Nasabah puas atas keramahan staff atau karyawan Bank BNI Syariah				
5	Nasabah puas atas harapan nasabah yang tepat terhadap layanan Bank BNI Syariah				
6	Nasabah puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga bersedia untuk menggunakan kembali jasa Bank BNI				

	Syariah				
7	Nasabah puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga bersedia untuk merekomendasikan Bank BNI Syariah kepada keluarga saya				
8	Nasabah puas atas layanan Bank BNI Syariah sehingga bersedia untuk merekomendasikan Bank BNI Syariah kepada teman dekat saya				

D. Kualitas Pelayanan Bank BNI Syariah

No	Pertanyaan	TS	STS	S	SS
1	Penampilan fisik fasilitas yang tersedia di Bank BNI Syariah tertata rapih				
2	Penampilan pegawai Bank menarik				
3	Perlengkapan Bank BNI Syariah lengkap				
4	Karyawan Bank BNI Syariah mampu melayani nasabah dengan cepat				
5	Pelayanan yang diberikan karyawan Bank BNI Syariah akurat				
6	Karyawan Bank BNI Syariah memberikan pelayanan yang memuaskan				

7	Karyawan Bank BNI Syariah bersedia untuk membantu nasabah				
8	Kecepatan layanan karyawan Bank BNI Syariah cukup baik				
9	Karyawan Bank BNI Syariah menciptakan rasa aman dan nyaman pada nasabah				
10	Karyawan Bank BNI Syariah peduli terhadap masalah yang dihadapi nasabah				

**Tabel Data Angket
Responden Kualitas (X)**

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	Jumlah
1	2	3	1	2	1	2	3	4	18
2	2	4	2	3	2	3	2	3	21
3	2	3	2	2	2	3	2	1	17
4	1	2	3	4	2	3	2	4	21
5	3	3	3	2	3	4	3	2	23
6	2	3	2	4	3	2	2	4	22
7	1	2	3	3	3	1	2	3	18
8	2	2	2	4	2	2	2	4	20
9	3	1	3	2	3	2	3	3	20
10	1	2	1	3	4	2	2	2	17
11	3	1	3	4	2	2	2	4	21
12	3	2	2	4	2	2	3	2	20
13	1	3	3	3	2	3	2	3	20
14	3	2	3	4	1	2	2	3	20
15	2	3	1	2	3	2	2	3	18
16	2	1	3	3	4	2	3	1	19
17	1	3	2	2	2	1	3	1	15
18	3	3	3	2	4	2	2	2	21
19	2	4	3	4	1	4	3	3	24
20	2	1	2	4	3	2	3	3	20
21	2	3	3	1	2	3	2	4	20
22	2	2	2	2	2	2	2	2	16
23	3	1	3	3	2	4	3	1	20
24	3	3	2	3	4	2	2	2	21
25	3	1	2	3	3	2	2	2	18
26	3	3	2	4	2	4	2	3	23
27	2	2	3	3	2	1	2	3	18
28	2	3	2	1	2	2	3	4	19
29	2	3	3	4	3	3	3	3	24
30	2	1	2	3	3	2	3	3	19
31	3	2	3	2	2	4	2	3	21
32	1	2	2	4	3	2	2	4	20
33	2	3	2	2	3	1	2	2	17
34	2	2	3	2	3	2	3	3	20
35	3	2	1	3	2	3	2	2	18
36	3	1	2	2	3	2	3	2	18
37	3	2	2	2	2	3	3	2	19
38	2	2	3	3	2	3	4	2	21
39	2	3	2	2	1	2	2	1	15
40	2	2	1	2	2	2	3	3	17
41	3	2	2	3	2	2	2	3	19
42	2	3	1	2	3	2	2	4	19
43	2	1	3	3	3	3	2	3	20
44	2	2	3	3	1	1	3	2	17
45	2	2	1	2	2	1	2	1	13
46	3	1	3	2	2	1	2	1	15
47	2	3	3	2	2	2	4	2	20
48	2	2	3	2	2	3	2	3	19
49	3	2	2	3	2	2	3	3	20
50	1	1	2	3	3	1	2	3	16
51	2	2	3	2	2	3	2	2	18
52	2	3	2	3	2	2	1	3	18
53	2	3	3	2	1	2	2	4	19
54	3	3	1	3	3	2	2	2	19
55	1	2	2	3	2	2	3	3	18
56	2	1	3	2	3	3	2	4	20
57	2	3	2	3	2	2	2	4	20
58	3	2	2	3	2	3	2	3	20
59	2	3	3	2	2	2	3	3	20
60	2	3	3	2	3	3	2	4	22
61	1	2	3	2	2	2	2	3	17
62	3	1	2	2	2	3	2	3	18
63	3	3	2	3	2	2	3	3	21
64	2	2	3	2	2	3	3	4	21
65	2	1	3	3	2	2	2	3	18
66	2	1	3	2	3	1	1	2	15
67	1	3	2	2	2	3	2	3	18
68	2	3	3	3	2	3	2	4	22
69	1	2	2	2	2	2	3	3	17
70	1	1	1	2	1	3	3	3	15
71	3	2	2	2	3	3	2	3	20
72	1	1	2	3	3	3	2	4	19
73	2	2	2	2	3	1	2	3	17
74	2	2	2	2	3	2	2	4	19
75	2	1	2	2	3	3	2	2	17
76	2	2	1	2	2	3	3	3	18
77	2	1	3	2	2	2	2	2	16
78	2	2	3	1	2	1	2	1	14
79	3	3	1	2	2	2	2	3	18
80	1	1	2	2	2	1	2	3	14
81	2	1	1	2	2	3	3	3	17
82	1	2	2	2	2	1	3	2	15
83	2	2	3	2	2	2	1	4	18
84	3	3	2	2	1	3	2	3	19
85	2	3	2	2	3	2	2	2	18
86	2	1	1	3	2	2	2	2	15
87	2	2	3	2	2	1	2	3	17
88	2	3	3	2	2	1	1	2	16
89	3	1	2	2	3	1	3	2	17
90	2	2	1	2	2	2	2	3	16
91	2	1	1	2	2	3	2	2	15
92	1	2	3	1	2	2	2	3	16
93	3	2	2	2	2	3	3	2	19
94	2	2	3	1	3	2	3	2	18
95	1	3	1	2	1	2	2	3	15
96	3	2	3	2	2	2	2	3	19
97	3	3	2	2	2	1	2	3	18
98	2	1	2	2	2	2	2	3	16
99	4	3	3	2	2	2	3	3	22
100	2	2	4	3	2	3	4	3	23
Jumlah	207	207	220	240	223	217	226	269	

**Tabel Data Angket
Responden Kepuasan
(Y)**

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	2	3	3	4	2	2	1	3	2	3	25
2	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	25
3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	24
4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	26
5	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	26
6	2	2	3	2	4	2	1	2	3	3	24
7	2	3	3	4	3	2	1	1	2	2	23
8	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	25
9	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	25
10	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	25
11	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	24
12	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	28
13	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	28
14	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	22
15	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	26
16	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	23
17	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	27
18	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	23
19	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	29
20	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	32
21	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	32
22	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	31
23	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	28
24	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	30
25	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	25
26	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	29
27	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	29
28	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	27
29	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	29
30	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	31
31	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	27
32	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	23
33	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	27
34	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	31
35	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	30
36	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	25
37	1	2	2	2	2	3	2	4	3	3	24
38	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	20
39	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	25
40	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	24
41	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	26
42	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	24
43	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	23
44	2	2	1	2	2	4	3	2	2	3	23
45	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	24
46	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	22
47	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	25
48	1	1	2	2	2	3	3	4	2	3	23
49	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	27
50	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	26
51	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	27
52	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	26
53	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	26
54	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	24
55	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	25
56	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	26
57	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	27
58	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	26
59	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	26
60	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	28
61	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	31
62	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	24
63	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	30
64	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	29
65	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	27
66	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	24
67	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	26
68	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	26
69	2	3	3	2	2	4	2	4	3	3	28
70	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	26
71	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	23
72	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	25
73	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22
74	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	28
75	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	25
76	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	29
77	2	3	4	3	1	2	2	3	3	2	25
78	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	25
79	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	27
80	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	28
81	1	2	3	3	2	4	3	2	2	2	24
82	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	22
83	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	24
84	3	3	2	2	3	4	2	4	3	2	28
85	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	24
86	2	2	3	3	2	3	2	4	2	4	27
87	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	22
88	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	21
89	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	23
90	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	22
91	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	22
92	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	22
93	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	21
94	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	23
95	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	22
96	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	23
97	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	22
98	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	23
99	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	27
100	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	28
Jumlah	229	243	245	258	244	264	244	267	242	268	

Uji Persyaratan Analisis Data

a. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

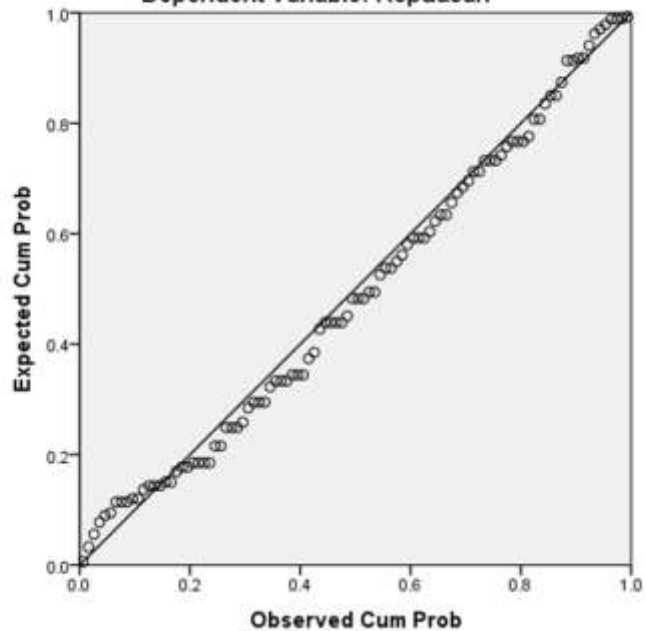
		Kualitas	Kepuasan
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18.54	25.59
	Std. Deviation	2.307	2.705
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.106
	Positive	.093	.106
	Negative	-.097	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.975	1.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.298	.208

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



b. Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan *Kualitas	Between Groups	(Combined)	99.011	11	9.001	1.267	.257
		Linearity	67.903	1	67.903	9.558	.003
		Deviation from Linearity	31.108	10	3.111	.438	.924
	Within Groups		625.179	88	7.104		
	Total		724.190	99			

Analisis Data dan Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.934	2.106		8.989	.000
Kualitas	.359	.113	.306	3.184	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	67.903	1	67.903	10.140	.002 ^b
Residual	656.287	98	6.697		
Total	724.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas

Correlations

		Kualitas	Kepuasan
Kualitas	Pearson Correlation	1	.306 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.306 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	100	100

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

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.306 ^a	.094	.085	2.588

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Syiva Silfana
Tempat/Tgl lahir : Lamongan, 25 Maret 1996
Jenis Kelamian : Perempuan
Agama : Islam
Status Pernikahan : Belum kawin
Alamat sekarang : Jl. Melati RT/RW 001/005 Sedayulawas, Kec. Brondong
Kab. Lamongan
No. Telpon : 0895379820728
Email : syivasilfana.96@gmail.com

KETERANGAN PENDIDIKAN FORMAL :

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| 1. MIM 02 Sedayulawas | Tahun 2002 - 2008 |
| 2. SMP M 12 Paciran | Tahun 2008 - 2011 |
| 3. MA Al-Ishlah Paciran | Tahun 2011 - 2014 |
| 4. Universitas Muhammadiyah Jakarta | Tahun 2014 – sekarang |

KETERAMPILAN :

1. Dapat mengoperasikan Ms. Office dan Ms. Word
2. Dapat berbahasa Indonesia, bahasa Arab, bahasa Inggris
3. Dapat bekerja dengan baik secara kelompok maupun individu

PRESTASI :

1. Juara II MARCHING BAND Tingkat SMA dan UMUM Se-Jawa Timur pada tahun 2012

2. Juara Harapan II PASKIBRAKA Antar SMA dan Sederajat Se-Jawa Timur pada tahun 2013