



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG
TANGERANG BINTARO SEKTOR III**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Nama : **Risnawati Dwi Arum**

NPM : **2014570027**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1439 H/2018**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risnawati Dwi Arum
NPM : 2014570027
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.

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, 15 Agustus 2018

Yang Menyatakan,



Risnawati Dwi Arum

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KC TANGERANG BINTARO SEKTOR III**” yang disusun oleh **Risnawati Dwi Arum**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2014570027** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta .

Jakarta 15 Agustus 2018

Dosen Pembimbing



(Dr. Rifzaldi Nasri, S.E, M.M)

LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI




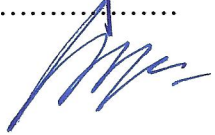
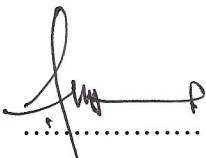
Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III** disusun oleh: **Risnawati Dwi Arum**, Nomor Pokok: **2014570027**. Telah diujikan pada hari/tanggal : Jum'at 31 Agustus 2018 telah diterima dan disahkan dalam sidang Skripsi (*Munaaqasyah*) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



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

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H</u> Ketua	
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Sekretaris	
<u>Dr. Rifzaldi Nasri S.E., M.M.</u> Dosen Pembimbing	
<u>Drs. Tajudin, M.A</u> Anggota Penguji I	
<u>Nurhidayat, S.Ag., M.M</u> Anggota Penguji II	

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi, Agustus 2018

Risnawati Dwi Arum

2014570027

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III
VII+103 Halaman+22 Lampiran

ABSTRAK

Pesatnya pendirian dan perkembangan bank syariah di Indonesia telah memberikan alternatif baru bagi penggunaan jasa perbankan. Dalam pesatnya perkembangan bank syariah diperlukan pelayanan yang berkualitas dan karyawan yang berkompeten untuk memenuhi harapan kepada nasabah agar bisa mencapai kepuasan nasabah. Bank Syariah Mandiri adalah lembaga intermediasi yang berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkan kepada sektor riil dengan menawarkan produk yang sesuai dengan syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* serta pengumpulan data menggunakan angket/ kuesioner dan observasi. Teknik analisis penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis Uji t (Parsial) dan Uji F (Simultan) serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai R Square sebesar 0.719 artinya 71.9% kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan sedangkan sisanya 21.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung 21.579 dan signifikansi .000. Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung 6.596 dan signifikansi .000, sedangkan kompetensi karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan t hitung - 0,091 dan signifikansi .929.

Kata kunci: **Kualitas Pelayanan, Kompetensi Karyawan dan Kepuasan Nasabah**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III”** ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Sholawat serta salam senantiasa terlimpah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarganya dan para sahabatnya. Semoga beliau dapat menjadi suri tauladan bagi kita semua dan syafaatnya dapat tercurah kepada semua umatnya.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S.1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2018.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Kemudian, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung dengan baik langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih 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 Universitas Muhammadiyah Jakarta, Drs. Tajudin, M.A., Wakil Dekan I, Asep Supyadillah, M.Ag., Wakil Dekan II, Nurhadi, M.A., selaku Wakil Dekan III.
3. Nurhidayat, S.Ag., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.

4. Dr. Rifzaldi Nasri, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Segenap karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III yang telah membantu selama pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam, Prodi Manajemen Perbankan Syariah yang telah membantu dan membimbing dari awal sampai akhir perkuliahan di Kampus Universitas Muhammadiyah Jakarta.
7. Khusus kedua orang tua, Ayahanda Sukadi dan Ibunda Rumiwati yang sudah banyak memberikan do'a, kasih sayang, cinta, kesabaran, nasihat, dukungan, semangat dan motivasi baik moril maupun materil yang selalu saya terima.
8. Kakak dan adik saya, yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat membantu saya selama menempuh perkuliahan.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah angkatan 2014 khususnya Manajemen Perbankan Syariah B, yang telah memberikan warna keceriaan selama kuliah.
10. Teruntuk Rudi Juanto dan Muhammad Reza terimakasih untuk doa, semangat dan motivasi yang tiada hentinya diberikan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan saya Nadya Dina Arafah, Lika Syafa, Khilda Aini Syifa, Rita Rohati, Finda Yuliana, Rima Sevtia Dewi, Ayu Wulandari dan Nurhidayat yang senantiasa mendukung, membantu, dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk "Wanita Kardus" Rani, Intan, Ika yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

13. Teruntuk guru dan teman SMK saya Ahmad Nawi Zulfikar dan Pak Ruslan yang senantiasa mendukung, membantu, dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini serta masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 15 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Perumusan Masalah	14
E. Kegunaan Hasil Penelitian	14
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN	
HIPOTESIS	
A. Landasan Teoritis.....	17
1. Kualitas Pelayanan (Service Quality)	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	17

b. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
c. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam	23
2. Kompetensi Karyawan	29
a. Pengertian Kompetensi	29
b. Pengertian Kompetensi Karyawan	31
c. Karakteristik Kompetensi Karyawan	33
d. Kategori Kompetensi Karyawan	34
3. Kepuasan Nasabah	36
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	36
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	38
c. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	39
B. Hasil Penelitian yang Relevan	39
C. Kerangka Berpikir	47
D. Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	49
C. Metode Penelitian.....	49
D. Variabel Penelitian	50
E. Populasi dan Sampel Penelitian	51
F. Teknik Pengumpulan Data.....	52
G. Instrumen Penelitian.....	53
H. Teknik Analisis Data	56

1. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
2. Uji Asumsi Klasik	59
3. Analisis Regresi Linier Berganda	60
I. Pengujian Hipotesis	61
1. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	61
2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	61
3. Koefisien Determinasi	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	63
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri.....	63
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	66
3. Produk-produk Bank Syariah Mandiri.....	67
4. Struktur Organisasi	75
5. Hasil Survey Kuesioner	76
B. Uji Persyaratan Analisis	83
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	83
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan ...	86
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	88
C. Pengujian Hipotesis	90
1. Uji Normalitas	90
2. Analisis Regresi Linier Berganda	93
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	96
4. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	97

5. Koefisien Determinasi 98

D. Pembahasan Hasil Penelitian 99

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 101

B. Saran 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Populasi Nasabah yang Menabung dan Transaksi (Data CIF) dari tahun 2015-2017	8
Tabel 1.2 Kebutuhan SDM pada Bank Syariah tahun 2015-2018.....	11
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	43
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	54
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Variabel Kompetensi Karyawan (X_2)	54
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	55
Tabel 3.4 Skor berdasarkan Skala Likert	56
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha Cronbach's	59
Tabel 4.1 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Komposisi Responden berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Komposisi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
Tabel 4.4 Komposisi Responden berdasarkan Bidang Pekerjaan	79
Tabel 4.5 Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.6 Komposisi Karyawan berdasarkan Usia	81
Tabel 4.7 Komposisi Karyawan berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel 4.8 Komposisi Karyawan berdasarkan Status Pekerjaan	83
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X_1	85
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	86
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel X_2	87

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan (X2)	88
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Y	89
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan	91
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kompetensi Karyawan	92
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Nasabah	93
Tabel 4.18 Hasil Output Regresi Linier Variabel yang Dimasukan atau Dihilangkan (Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan)	94
Tabel 4.19 Hasil Output Regresi Linear Berganda	94
Tabel 4.20 Hasil Output Uji t	96
Tabel 4.21 Hasil Output Uji F	97
Tabel 4.22 Hasil Output Uji Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Populasi Nasabah dari bulan Januari - Desember yang Menabung dan Transaksi (Data CIF) pada tahun 2015-2017	9
Gambar 1.2 Grafik Tingkat Jumlah Populasi Nasabah yang Menabung dan Transaksi (Data CIF) di BSM Sektor III tahun 2015- 2017	10
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 2 Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X_1)	117
Lampiran 3 Data Tabulasi Kompetensi Karyawan (X_2)	119
Lampiran 4 Data Tabulasi Kepuasan Nasabah (Y)	120
Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang didirikan pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992. Beroperasinya BMI berdasarkan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan. UU ini lalu diamandemen dengan UU No.10 tahun 1998. Pada tahun 2008, UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah ini diberlakukan. UU No.21 ini adalah UU khusus yang mengatur perbankan syariah.¹ Undang-undang tersebut menjadikan peluang kepada Bank Konvensional untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip syariah.

Sejak mulai dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam dua dekade pengembangan keuangan syariah nasional, sudah banyak pencapaian kemajuan, baik dari aspek lembaga dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, maupun *awareness* dan literasi masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah. Per Juni 2015, industri perbankan syariah terdiri dari 12

¹Abdul Rasyid, “*Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia Business Law*”, <http://business-law.binus.ac.id>, accessed on Juni 02, 2015), diakses pada tanggal 28 Mei 2017

Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional dan 162 BPRS dengan total asset sebesar Rp. 273,494 Triliun dengan pangsa pasar 4,61%.²

Pangsa pasar atau market share perbankan syariah dinilai masih terbilang rendah jika dibandingkan dengan perbankan konvensional, perbankan syariah baru memiliki pangsa pasar sekitar 5%. Ketua Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) Moch Hadi Santoso mengatakan perbankan syariah masih miliki ruang pangsa pasar syariah untuk tumbuh. Hanya saja, Hadi menyebut peluang market share tersebut masih berkisar 7%. Perbankan syariah nasional juga harus bisa bersaing dengan perbankan konvensional dalam menarik dana murah masyarakat. Perbankan syariah dituntut harus mampu berinovasi. Layanan harus tidak kalah dengan perbankan konvensional. Perbankan syariah harus bisa melayani masyarakat dan juga pemerintah dalam transaksi keuangan.³

Direktur Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan Dhani Gunawan Idhat mengatakan pada Sabtu 21 November 2015, dalam harian tempo setidaknya ada 7 permasalahan yang dihadapi oleh bank syariah saat ini, diantaranya permasalahan sumber daya manusia di perbankan syariah itu sendiri. Karena banyak sumber daya manusia yang handal serta berkualitas bergabung ke bank konvensional, sedangkan yang bergabung dengan bank syariah sangat sedikit. Sehingga rata-rata sumber daya

²<http://www.ojk.go.id> diakses pada tanggal 28 Mei 2017

³Kontan.Co.Id News Data Financial Tools, 20 September 2017 pukul 15:47 WIB. Diakses pada tanggal 16 April 2018. Diakses di <http://keuangan.kontan.co.id/news/pangsa-pasar-bank-syariah-bisa-mencapai-7>

manusia di bank syariah kurang memiliki kemampuan dalam memodifikasi produk perbankan, serta memahami kontrak-kontrak syariah juga menjadi permasalahan tersendiri ditambah lagi dengan ketidakmampuan dalam kesyariahan dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip.⁴

Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada *profit*, bank syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata (*profit oriented*) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Al-Sunnah (*maqasid syari'ah*). Sebagai lembaga intermediasi, bank syariah ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkan kepada sektor riil dengan menawarkan produk yang sesuai dengan syariah.⁵

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dalam kualitas pelayanan harus ada manajemen yang berkualitas yakni kemampuan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa dan produk yang dapat memenuhi kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan guna membentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah dan jenis variasi produk sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah. Kebutuhan nasabah terus mengalami

⁴*Tempo.Co*, 22 November 2015. Diakses pada tanggal 16 April 2018. Diakses di <https://bisnis.tempo.co/read/721104/ini-7-masalah-bank-syariah>

⁵Faculty of Economics and Business UIN Jakarta, "*Esensi : Jurnal Bisnis dan Manajemen*", Vol. 6 No.2, Oktober 2016, h.152.

peningkatan yang didasari oleh tingkat komplek yang semakin tinggi kepada penyedia jasa perbankan.⁶

Hal ini yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dalam segala dinamika perubahan, sehingga nasabah tidak akan berpaling ke pesaing. Perkembangan ekonomi dan teknologi mempengaruhi pola kehidupan masyarakat. Meningkatnya pendapatan, status social, ekonomi masyarakat, dan perkembangan teknologi yang mereka miliki berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup. Perubahan tersebut pada akhirnya berdampak pada perubahan selera mereka terhadap produk perbankan. Masyarakat menginginkan produk dan layanan bank yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka.⁷

Kompetensi yakni sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi juga merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Sumber daya manusia juga menjadi kunci pokok yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhannya. Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.⁸

⁶ Haldalina, “*Jurnal Intekna*”, Vol. 16 No. 1 , Mei 2016, h. 51.

⁷ Al-Masraf , “*Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*”, Vol 1 No.1, Januari-Juni 2016, h.78.

⁸ Markx Pattiasina: “*Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado*” (Universitas Sam Ratulangi, 2016), h. 1 diakses di <https://ejournal.unsrat.ac.id/> pada tanggal 27 Mei 2017.

Dengan mengevaluasi kompetensi yang dimiliki seseorang, maka akan dapat memprediksi kinerja orang tersebut. Karyawan yang ditempatkan pada tugas tertentu yang telah dinilai akan mengetahui kompetensi apa saja yang diperlukan. Pada dasarnya sumber daya manusia di Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah muslim, menjadi alasan mengapa perbankan syariah belum berkembang secara maksimal di Indonesia. Menjadi menyengangkan, karena rendahnya kemampuan kesyariahan sumber daya manusia di bank syariah yang justru bertolak belakang dengan sesuatu yang harusnya dimiliki.⁹ Karena itu dibutuhkan kompetensi agar dapat meningkatkan kompetensi personal di dalam bank syariah.

Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk perbankan dalam bentuk jasa yang dapat diterima dan diberikan oleh pihak bank melalui pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk perbankan tersebut.¹⁰

Agar mampu bersaing, bertahan dan berkembang maka pihak perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang prima, serta sumber daya manusia yang berkompeten agar dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang

⁹Muhammad Tho'in, "*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*",. Vol. 02 No. 03 November 2016,h. 160.

¹⁰Al-Masraf , "*Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*", Vol 1 No.1, Januari-Juni 2016, h.78.

tidak memenuhi kualitas pelayanan, dan karyawan yang berkompeten mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya. Dan pada akhirnya nasabah tersebut beralih ke lembaga bank lain. Beralihnya nasabah ke lembaga bank yang lain memunculkan pertanyaan yang mendasar mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank syariah, bagaimana kompetensi karyawan bank syariah kemudian faktor-faktor apa saja yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar untuk nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas diantara bank-bank syariah yang saat ini sedang berkembang.¹¹

Metode pengukuran kualitas pelayanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode *SERVQUAL*. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada “*Gap Model*” yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance and empathy*. Namun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan syariah perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah adalah dalam hal *compliance* yaitu pemenuhan hukum islam dalam operasionalnya tidak bisa disamaratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank syariah.¹²

¹¹ Al-Masraf, “*Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*”, Vol 1 No.1, Januari-Juni 2016, h.79.

¹²Faculty of Economics and Business UIN JAKARTA, “*Esensi : Jurnal Bisnis dan Manajemen*”. Vol. 6 No.2, Oktober 2016, h.153.

Othman dan Owen mengembangkan sebuah model baru untuk memodifikasi model SERVQUAL khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas pelayanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu *compliance, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.¹³

Berikut ini adalah data yang diperoleh dari Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III dari tahun 2015-2017

¹³Putri Dwi Cahyani: “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*” (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2016), h. 153. Diakses pada tanggal 27 Mei 2017.

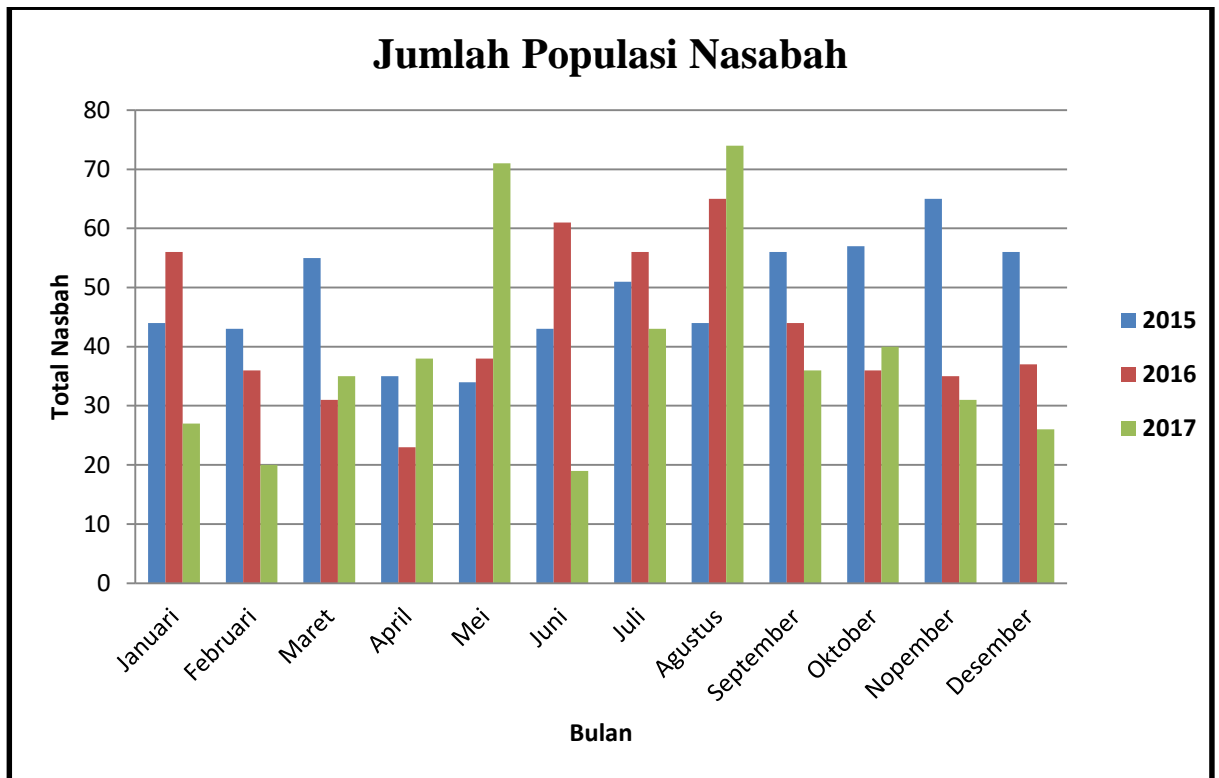
Tabel 1.1
Data Populasi Nasabah yang Menabung dan Transaksi (Data CIF) dari
tahun 2015-2017

Bulan	Jumlah Nasabah per Tahun		
	2015	2016	2017
Januari	44	56	27
Februari	43	36	20
Maret	55	31	35
April	35	23	38
Mei	34	38	71
Juni	43	61	19
Juli	51	56	43
Agustus	44	65	74
September	56	44	36
Oktober	57	36	40
November	65	35	31
Desember	56	37	26
Total Populasi Nasabah	583	518	460

Sumber: Bank Syariah Mandiri tahun 2015-2017

Gambar 1.1

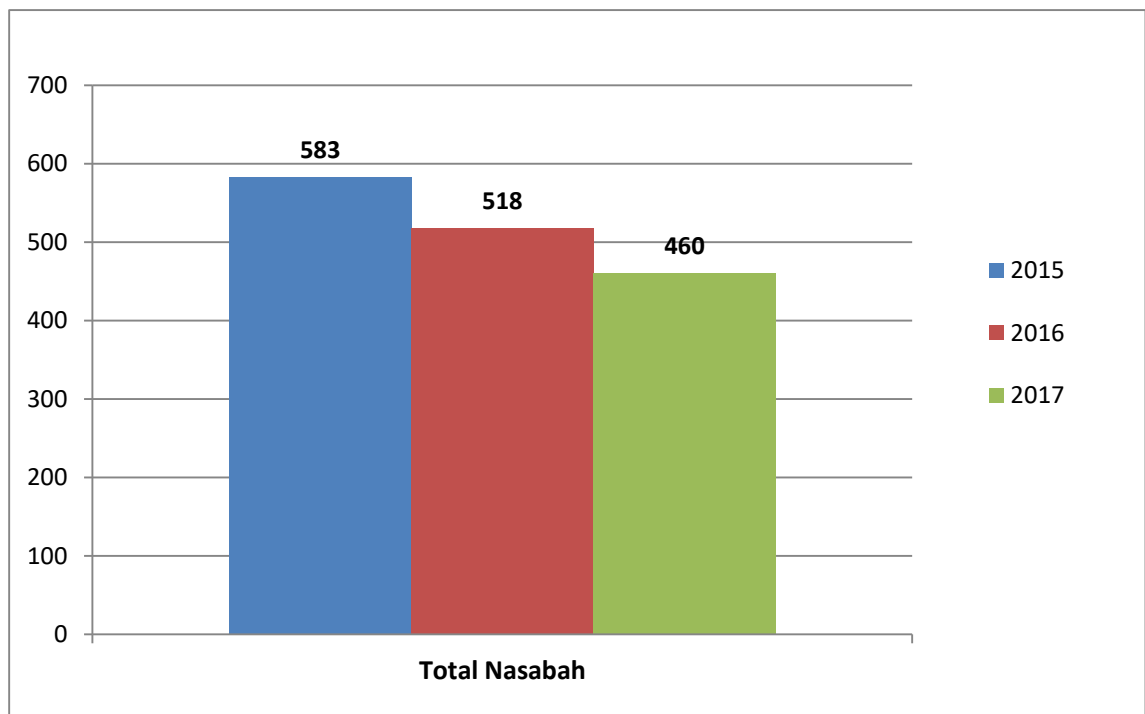
**Grafik Jumlah Populasi Nasabah yang Menabung dan Transaksi
(Data CIF) dari bulan Januari - Desember pada tahun 2015-2017**



Sumber: Bank Syariah Mandiri tahun 2015-2017

Gambar 1.2

**Grafik Tingkat Jumlah Populasi Nasabah yang Menabung dan Transaksi
(Data CIF) di BSM Sektor III dari tahun 2015-2017**



Sumber: Bank Syariah Mandiri tahun 2015-2017

Berdasarkan beberapa tabel di atas, selama 3 tahun terakhir terjadi penurunan setiap tahunnya pada tingkat populasi nasabah yang melakukan transaksi dan menabung khusus di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Banyak hal yang mempengaruhi menurunnya jumlah nasabah dan berdampak pada menurunnya kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Salah satunya adalah kurangnya kualitas pelayanan yang maksimal kepada nasabah bank.

Tabel 1.2
Kebutuhan SDM pada Bank Syariah Tahun 2015-2018

Keterangan	Tahun														
	2015	2016	2017										2018		
			Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Total Tenaga Kerja	55.816	55.597	55.815	57.774	58.435	57.028	56.476	56.644	56.797	56.691	56.694	55.746	55.882	55.164	54.818

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan Statistik Perbankan Syariah Maret 2018

Pada tabel 1.2 menunjukkan kebutuhan SDM pada Bank Syariah tahun 2015-2018. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa perkembangan SDM pada setiap tahun tidak stabil dan mengalami penurunan. Sumber daya manusia memiliki peranan penting sebagai potensi penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Setiap perusahaan harus bisa menjaga, memelihara dan meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki. Industri perbankan syariah merupakan salah satu industri yang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dengan didukung oleh SDM yang berkompeten. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang berkembang pesat dan didukung oleh SDM yang berkualitas.

Dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dalam visi dan misi Bank Syariah Mandiri serta mampu memberikan profitabilitas atau keuntungan yang besar bagi bank tersebut. Perkembangan nasabah untuk setiap bank

merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan mengingat nasabah adalah asset penting yang dimiliki oleh suatu jasa.¹⁴

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, kompetensi karyawan dan kepuasan nasabah dengan menuangkannya dalam skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Kebutuhan nasabah terus mengalami peningkatan yang didasari oleh tingkat komplek yang semakin tinggi kepada penyedia jasa perbankan.
2. Perkembangan ekonomi dan teknologi mempengaruhi pola kehidupan masyarakat yang mengakibatkan perubahan selera terhadap produk perbankan syariah.
3. Meningkatkan manajemen yang berkualitas agar perbankan syariah dapat berkembang dengan baik.

¹⁴Yesi Fitriani, *Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah*, (Jakarta: UIN Jakarta, 2017), h. 1. Diakses di <https://repository.iunjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37406/1/YESI%2520FITRIANI-FEB> pada tanggal 22 Mei 2018.

4. Penyebab rendah market share adalah layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang sering tidak bisa digunakan untuk melakukan transaksi tunai.
5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mayoritas muslim agar perbankan syariah dapat berkembang secara maksimal di Indonesia.
6. Rendahnya kemampuan kesyariahan sumber daya manusia di bank syariah.
7. Kompetensi karyawan bank syariah yang tidak memadai akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.
8. Pelayanan yang prima belum optimal membuat bank syariah belum bisa bersaing, bertahan, serta berkembang dibandingkan bank konvensional.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti agar terfokus. Adapun batasan masalahnya yaitu:

1. Kualitas Pelayanan
2. Kompetensi Karyawan
3. Kepuasan Nasabah

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III ?
2. Bagaimanakah kompetensi karyawan di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi nasabah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan serta manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang pengaruh kualitas pelayanan pada bank syariah serta lebih memahami pentingnya kepuasan nasabah.

2. Bagi Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perbankan syariah di Indonesia untuk mengambil kebijakan dalam pelayanan di waktu yang akan datang, terlebih karena banyak yang sudah paham akan ekonomi syariah dan mengerti pelayanan yang berbasis syariah.

3. Bagi Pembaca

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia bisnis perbankan syariah dan masyarakat luas juga dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada bank syariah serta lebih memahami pentingnya kepuasan pelayanan dalam bentuk kepuasan nasabah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teoritis, hasil penelitian yang relevan, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data, hipotesis statistik.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data, uji persyaratan analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran

BAB II

LANDASAN TEORITIS, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Boom dalam buku Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra mendefinisikan secara sederhana, kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹ Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau yang diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Menurut Collier dalam buku Zulian Zamit memiliki pandangan bahwa kualitas pelayanan yakni lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pelanggan (standar pelayanan eksternal

¹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI,2012), h.28.

dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).²

Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan nasabah dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan nasabah atau melebihi ekspektasi nasabah.

Menurut David Garvin dalam buku Zulian Zamit mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu:³

1) *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasikan maupun diukur.

²Zulian Zamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), h.22.

³Zulian Zamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), h.9.

2) *Product-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur.

3) *User-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*) dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*).

4) *Manufacturing-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah supply-based atau dari sudut pandang nasabah yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance to requirements*) dan prosedur.

5) *Value-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai (*value*) dan harga (*price*). Kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”, yakni tingkat kinerja ‘terbaik’ atau sepadan dengan harga yang dibayarkan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi

sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Sepuluh faktor tersebut adalah⁴:

1) *Realibility* (kehandalan)

Mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat kepercayaan (*dependability*) yaitu kemampuan perusahaan menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3) *Competence* (kompetensi)

Yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat memberikan jasa tertentu.

4) *Accessibility* (akses)

Yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu

⁴Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta:ANDI,2016), h.136.

mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah dihubungi.

5) *Courtesy* (kesopanan)

Yaitu meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan.

6) *Communication* (komunikasi)

Yaitu penyampaian informasi kepada para nasabah dalam bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami, serta mendengarkan saran dan keluhan atau masalah dari nasabah.

7) *Credibility* (kredibilitas)

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan dan interaksi dengan nasabah.

8) *Security* (keamanan)

Yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).

9) *Understanding/ knowing the customer* (kemampuan memahami nasabah)

Yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan kebutuhan spesifik, memberikan perhatian individual.

10) *Tangibles* (bukti langsung)

Yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat dan lain-lain).

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml dan Berry menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami konsumen diintegrasikan menjadi empaty (*emphaty*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut⁵:

- 1) Kehandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati, serta memenuhi janjinya secara akurat dan handal.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu

⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2016), h.137.

para nasabah dan merespon permintaan mereka, serta mengkonfirmasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- 3) Jaminan (*Assurance*) yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya.
- 4) Empati (*Empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman. Kesiapan memberikan perhatian serta memahami masalah nasabah akan membantu meningkatkan persepsi dan sikap positif nasabah terhadap pelayanan lembaga.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

c. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik barang ataupun jasa tidak memberikan kualitas yang buruk, melainkan memberikan kualitas

yang baik kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an QS.

Al-Baqarah [2]: 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ

الْأَرْضِ^ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ

تُغْمِضُوا فِيهِ^ع وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS.Al-Baqarah [2]: 267)⁶

Perbedaan *ideology*, prinsip dan cultural antara bank konvensional dengan bank syariah, maka beberapa peneliti berpendapat bahwa penelitian yang menggunakan dimensi *SERVQUAL* harus berpijak pada sepuluh dimensi awal yang digunakan dalam *SERVQUAL*. Maka dari situlah *SERVQUAL* disesuaikan dengan budaya dan prinsip yang berlaku serta dijalankan pada bank syariah sehingga diperlukan satu dimensi sebagai tambahan dimensi *SERVQUAL* yaitu *Compliance with Islamic Law* (Kesesuaian dengan Syariah Islam). Dimensi *Compliance* memiliki beberapa aspek yaitu⁷:

⁶Indeks Surat Al-Qur'an Tafsirq diakses dari <https://tafsirq.com/index> pada tanggal 4 Januari 2018.

⁷M. Sujarwo, “*BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*”, 2017, h.104 diakses dari journals.ums.ac.id.

- 1) Menjalankan prinsip dan syariah islam
- 2) Ketiadaan bunga baik dalam tabungan maupun dalam pinjaman
- 3) Perangkat produk dan pelayanan yang islami
- 4) Perangkat ketiadaan bunga dalam pinjaman dan perangkat produk investasi bagi hasil.

Dimensi *CARTER* terdiri dari enam yaitu *Compliance* (kesesuaian), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangibles* (bukti langsung), dan *Responsiveness* (ketanggapan).⁸ Model *CARTER* adalah model pengembangan dari kualitas pelayanan Parasuaraman dengan menambahkan variabel "*Compliance*" (kesesuaian) yakni menaati prinsip-prinsip syariah islam yang terdiri sebagai berikut:

- 1) *Compliance* (kesesuaian) yaitu ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah islam. Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, artinya bank yang cara kerja operasionalnya mengikuti ketentuan syariah islam khususnya menyangkut tatacara bermuamalat secara islam. Allah SWT berfirman dalam QS.

⁸Adistiari Prayoga, "*Kualitas Jasa berdasarkan Preseptif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER*", diakses dari <https://adistiariprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/>, pada tanggal 4 Januari 2018.

Al-Māidah [5] : 48 tentang kewajiban menjalankan syariah, yakni⁹:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ
وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ ۖ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ ۗ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ
عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ ۚ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا ۚ (٤٨)

Artinya : “Kami telah menurunkan Kitab (Al-Qur’an) kepadamu dengan membawa kebenaran, yang membenarkan kitab-kitab yang diturunkan sebelumnya dan menjaganya maka putuslah mereka menurut apa yang telah diturunkan Allah dan janganlah kamu mengikuti keinginan mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang padamu. Untuk setiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang...” (QS. Al-Māidah [5] : 48)

- 2) Reliability (*Kehandalan*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati, serta memenuhi janjinya secara akurat dan handal. Bila ini dijalankan dengan baik maka nasabah merasa sangat dihargai.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka, serta

⁹Adistiari Prayoga, “Kualitas Jasa berdasarkan Preseptif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER”, diakses dari <https://adistiariprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/>, pada tanggal 4 Januari 2018.

mengkonfirmasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Kepercayaan yang diberikan nasabah merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.¹⁰

- 4) Jaminan (*Assurance*) yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan, lemah lembut dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah nasabah. Berkenan dengan hal ini, Al-Qur'an surat Al-Imran [3]: 159

فَمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Artinya: “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 maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi

¹⁰Ika Yunia Fauziah, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Predana Media Grup, 2013), h. 148.

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.” (QS. Al-Imran [3]: 159).¹¹

- 5) Empati (*Emphaty*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman. Kesediaan memberikan perhatian serta memahami masalah nasabah akan membantu meningkatkan persepsi dan sikap positif nasabah terhadap pelayanan lembaga. Hal ini akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan loyalitas nasabah.
- 6) Bukti Fisik (*Tangible*) berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta sarana dan prasarana. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat nasabah merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

¹¹Indeks Surat Al-Qur'an Tafsirq diakses dari <https://tafsirq.com/index> pada tanggal 4 Januari 2018.

2. Kompetensi Karyawan

a. Pengertian Kompetensi

Setiap perusahaan tentunya membutuhkan orang-orang yang berkompoten untuk memajukan dan menjalankan perusahaannya. Kompetensi oleh Spencer dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang diajukan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.¹²

Berdasarkan definisi tersebut bahwa kata “*underlying characteristic's* ” mengandung makna kompetensi merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang, serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Kata *causally related* berarti kompetensi ada sesuatu yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Sedangkan kata *criterion referenced* mengandung makna bahwa kompetensi sebenarnya memprediksi siapa yang bekerja baik diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.¹³

Menurut Amstrong dan Baron, kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada dibelakang kinerja kompeten yang menunjukkan

¹² Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h.5.

¹³ Muhammad Tho'in, “*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*”, Vol. 02 No. 03 November 2016, h. 161.

bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.¹⁴

Menurut Mc. Lelland, kompetensi adalah karakteristik dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau pada suatu situasi tertentu.¹⁵

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.¹⁶

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah perpaduan antara kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan nilai/sikap/perilaku individu. Hal ini dapat membuat individu tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaannya sehingga ia mampu melakukan pekerjaannya dengan mencapai hasil yang sesuai harapan.

¹⁴M. Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), h. 51.

¹⁵Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012),h. 6.

¹⁶Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Edisi Ketiga PT RajaGrafindo Persada, 2013), h.324.

b. Pengertian Kompetensi Karyawan

Menurut Mangkunegara, kompetensi karyawan adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian seseorang yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi karyawan menurut hasil kajian Perrin yaitu¹⁷:

- 1) Memiliki kemampuan computer (Eksekutif Lini)
- 2) Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi
- 3) Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
- 4) Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang sumber daya manusia.

Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Konsep dasar standar kompetensi ditinjau dari estimologi, standar kompetensi terbuka atas dua kosa kata yaitu standar kompetensi. Standar diartikan sebagai ukuran atau patokan yang disepakati, sedangkan kompetensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas-tugas ditempat kerja yang mencakup

¹⁷A.A Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM* (Bandung: PT. Refika Aditama,2012), h. 40.

menerapkan keterampilan (*skills*) yang didukung dengan pengetahuan (*cognitive*) dan kemampuan (*ability*) sesuai dengan kondisi yang dipersyaratkan.

Dengan demikian standar kompetensi dapat diasumsikan sebagai rumusan tentang kemampuan dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh tenaga kerja atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan atau disepakati¹⁸. Tiga hal pokok dalam kompetensi karyawan:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman selama kehidupannya.
- 2) Keterampilan (*Skill*) adalah kapasitas khusus untuk memanipulasi suatu objek secara fisik. Indikator keterampilan meliputi keterampilan produksi, berkomunikasi, kerjasama dan organisasi, pengawasan, keuangan, administrasi dan akuntansi.
- 3) Kemampuan (*Ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Indikator kemampuan meliputi kemampuan mengelola

¹⁸Sakdiyah. "Pengaruh Kompetensi SDM, Lingkungan Makro dan Jejaring Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Makanan Di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara", STAIN Kudus. 2017. Diakses dari <http://eprints.stainkudus.ac.id/567/> pada tanggal 20 April 2018.

bisnis, mengambil keputusan, memimpin, mengendalikan, berinovasi, situasi dan perubahan lingkungan bisnis.¹⁹

c. Karakteristik Kompetensi Karyawan

Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi yakni sebagai berikut²⁰:

- 1) *Motives* (Motivasi) adalah sesuatu yang diinginkan seseorang secara konsisten dipikirkan dan diinginkan orang yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- 2) *Traits* (Karakteristik Pribadi) adalah karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi dan informasi. Sifat atau Traits meliputi Inisiatif (*initiative*), bekerja sama dengan tim (*teamwork and cooperation*), membangun kerjasama (*developing others*). *Developing others* berupa kemauan untuk mengembangkan orang lain.
- 3) *Self- concept* (Konsep Diri) adalah karakteristik yang menitikberatkan pada sikap-sikap seseorang, nilai-nilai yang dipegang atau citra diri. Seseorang yang memiliki kepercayaan diri akan membuat orang tersebut efektif di hampir situasi apapun. Konsep diri atau *self concept* meliputi

¹⁹*Ibid*, h. 49.

²⁰Rury Riana Rahmah. “Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967”, Institut Pertanian Bogor. 2014. Diakses dari <http://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/72638/1/H14rrr.pdf> pada tanggal 15 Juli 2018.

percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self-control*), dan ketabahan atau daya tahan (*hardiness*).

- 4) *Knowledge* (Pengetahuan) adalah informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu. Pengetahuan atau *knowledge* meliputi senantiasa mencari informasi (*information seeking*) dan keahlian teknis (*technical expertise*).
- 5) *Skill* (Keterampilan atau Keahlian) adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental. Dijelaskan dalam surat Al-An'am ayat 135

قُلْ يَا قَوْمِ اِعْمَلُوا عَلَيَّ مَكَانَتِكُمْ اِنَّيْ عَامِلٌ^ط
 فَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ مَنْ تَكُوْنُ لَهٗ عَاقِبَةُ الدَّارِ^ط اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ
 الظَّالِمُوْنَ (١٣٥)

Artinya: “Katakanlah: "Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, sesungguhnya akupun berbuat (pula). Kelak kamu akan mengetahui, siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan.” (QS. Al- An'am [6]: 135).²¹

d. Kategori Kompetensi Karyawan

Perusahaan perlu memahami lebih dalam bagaimana dapat mengetahui apakah individu karyawannya memiliki kompetensi

²¹Indeks Surat Al-Qur'an Tafsirq diakses dari <https://tafsirq.com/index> pada tanggal 25 April 2018.

yang sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh pekerjaannya atau belum. Untuk dapat mengetahui kompetensi yang dimiliki oleh setiap individu karyawannya, maka perusahaan dapat menelaahnya melalui kategori kompetensi berikut ini²²:

1) Kompetensi Intelektual

Kompetensi intelektual merupakan kemampuan seseorang untuk berpikir secara jernih dalam memecahkan masalah, mengemukakan gagasan, membuat suatu perencanaan, dan lain-lain. Kompetensi intelektual ini dapat dibentuk dengan proses pembelajaran baik melalui program pendidikan, pelatihan, maupun pemberian pengalaman penugasan.

2) Kompetensi Emosional

Kompetensi emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola diri serta kemampuan untuk memahami dan berinteraksi dengan orang lain. Kemampuan ini mencakup pengendalian diri, kepercayaan diri, dan kemampuan membaca atau menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi, dan hasrat orang lain (empati).

²² H. Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM* (Yogyakarta: ANDI, 2015), h.245.

3) Kompetensi Sosial

Kompetensi social merujuk pada kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan rekan kerja yang berbeda-beda, sehingga ia dapat diterima dan mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan rekan kerja.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (yang artinya cukup baik, dan memadai), dan “*facio*” (artinya melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”. Oxford Advanced Learner’s Dictionary mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”: “*the act of fulfilling a need or desire*”: dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc*”.²³

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan nasabah merupakan penilaian dari nasabah atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan

²³Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta:ANDI,2016), h.204.

harapan sebelum penggunaannya. Formula yang digunakan untuk menentukan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut²⁴:

$$S = f (E.P)$$

Dimana

S = Satisfaction (kepuasan)

E = Expectation (harapan)

P = Perceived Performance (kinerja yang dirasakan)

Menurut Buchari Alma mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari *perceived performance* dan *expectation*. Jika barang atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan oleh konsumen, maka mereka akan merasakan kepuasan dan jika sebaliknya maka akan timbul rasa kecewa.²⁵

Menurut Yamit menjelaskan bahwa “kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”²⁶. Pandangan nasabah terhadap kepuasan merupakan penilaian subjektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi.

²⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.263.

²⁵Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, (Bandung: Alfabeta,2013), h. 285.

²⁶Zulian Zamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), h.78.

Menurut Kotler mendefinisikan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu pemenuhan harapan. Nasabah dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan oleh bank apabila harapan nasabah akan produk/pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:²⁷

- 1) Fitur Produk dan Jasa
- 2) Kualitas Pelayanan
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya

²⁷Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, “ *Jurnal AN-NISBAH*”, Vol. 03 No. 1, Oktober 2016, h.153.

c. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah Tjiptono mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yakni:²⁸

- 1) Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Sugestion System*)
- 2) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping/Mystery Shopping*)
- 3) Analisa Nasabah yang lari (*Lost Costumer Analysis*)
- 4) Survei Kepuasan Nasabah

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topic yang dibahas yaitu mengenai kualitas pelayanan metode *CARTER*, kompetensi karyawan dan kepuasan nasabah. Adapun literature yang dianggap relevan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang ditulis oleh Hidup Marsudi dari STIE Surakarta pada tahun 2011 dengan judul “Kualitas Layanan yang Menentukan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Baitul Mall Wal Tamwil/BMT) Adopsi Model *CARTER*”. Hasil penelitian ini adalah Analisis data dilakukan dengan Regresi Berganda Multi Step, dengan hasil analisis menunjukkan (1) kualitas layanan

²⁸Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 2010, h. 29-30 diakses pada tanggal 4 Januari 2018.

CARTER model yang terdiri dari compliance, Assurance, reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness secara bersama-sama menentukan kepuasan nasabah BMT. (2) kualitas layanan CARTER model secara parsial Assurance, berpengaruh secara positif dan signifikan atas kepuasan nasabah BMT, sedang compliance, Tangible, Empathy, Responsiveness, dan Reliability tidak berpengaruh atas kepuasan nasabah. (3) kualitas layanan CARTER model dimediasi kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh atas loyalitas nasabah BMT. (4) kualitas layanan CARTER model yang dimediasi kepuasan secara parsial compliance, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan atas loyalitas nasabah BMT. sedang Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan atas loyalitas nasabah BMT. ²⁹

2. Penelitian yang ditulis oleh Rizky Pratama Putra dari Universitas Airlangga Surabaya pada tahun 2014 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan *outer loading* untuk variabel kepuasan nasabah diketahui bahwa semua indikator kepuasan nasabah memiliki *outer loading* yang lebih besar dari 0,5 sehingga indikator tersebut memenuhi validitas konvergen (*convergent validity*) yang artinya semua indikator yang ada memiliki

²⁹Hidup Marsudi, *Kualitas Layanan yang Menentukan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Baitul Mall Wal Tamwil/BMT) Adopsi Model CARTER*, Jurnal STIE Surakarta Vol. 6 tahun 2011 diakses di <http://jurnal.stiesurakarta.ac.id> pada tanggal 16 Januari 2018.

hubungan yang sangat erat dan merupakan bagian dari variabel kepuasan nasabah, institusi keuangan islam mampu memenuhi kepuasan nasabah dengan pelayanan yang diberikan dan menghasilkan dimensi kehandalan (reliability) memiliki tingkat signifikansi tertinggi terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan total 96 pelanggan dari BRI Syariah Surabaya. Karakteristik pelanggan yang digunakan adalah Muslim. Teknik pengambilan sampel bersifat purposive. Penelitian ini menggunakan metode PLS (Partial Least Square).³⁰

3. Penelitian yang ditulis oleh Mustaqim dari Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya pada tahun 2016 dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangkaraya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti jaringan ATM yang sering *offline* dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Dilain pihak Bank Muamalat Cabang Palangkaraya telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*. Faktor-faktor yang sangat

³⁰Rizky Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*, JESTT Vol. 1 No. 9 September 2014 diakses di <https://e-journal.unair.ac.id/> pada tanggal 16 Januari 2018.

menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor diantaranya compliance, tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penellitian ini Bank Muamalat Cabang Palangkaraya sedangkan subjeknya adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang informan dari pihak Bank Muamalat Cabang Palangkaraya. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk pengabsahan data menggunakan tiranggulasi sumber. Teknik analisis data ada tiga yakni reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi.³¹

4. Penelitian yang ditulis oleh Yesi Fitriani dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi, kopetensi, dan kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan variabel motivasi, kompetensi, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel Gaya Kepemimpinan yang paling

³¹Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*, (Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, tahun 2016) diakses di <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/467/> pada tanggal 22 April 2018.

dominan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai β sebesar 0.422 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$). Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang karyawan. Sampel diambil dengan teknik Sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

Tabel 2.1

Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Penelitian	Judul	Perbedaan	
			Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1	Hidup Marsudi (2011)	Kualitas Layanan yang Menentukan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Lembaga Keuangan	Variabel Y ada 2 yaitu kepuasan dan loyalitas nasabah. Analisis data menggunakan Regresi	Variabel X ada 2 yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan. Analisis data menggunakan Regresi Linier

		Mikro Syariah (Baitul Mall Wal Tamwil/BMT) Adopsi Model CARTER	Berganda Multi Step. Objek penelitian di BMT.	Berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Objek penelitian Bank Syariah.
2	Rizky Pratama Putra (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya	Variabel Y ada 2 yaitu kepuasan dan loyalitas nasabah. Teknik pengambilan sampel bersifat purposive. Penelitian ini menggunakan metode PLS (Partial Least Square)	Variabel X ada 2 yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan. Analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling.

3	Mustaqim (2016)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya	Variabel X ada 1 yaitu kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk pengabsahan data menggunakan tiranggulasi sumber. Teknik analisis data ada tiga yakni reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi.	Variabel X ada 2 yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji relalibilitas.
---	--------------------	---	--	--

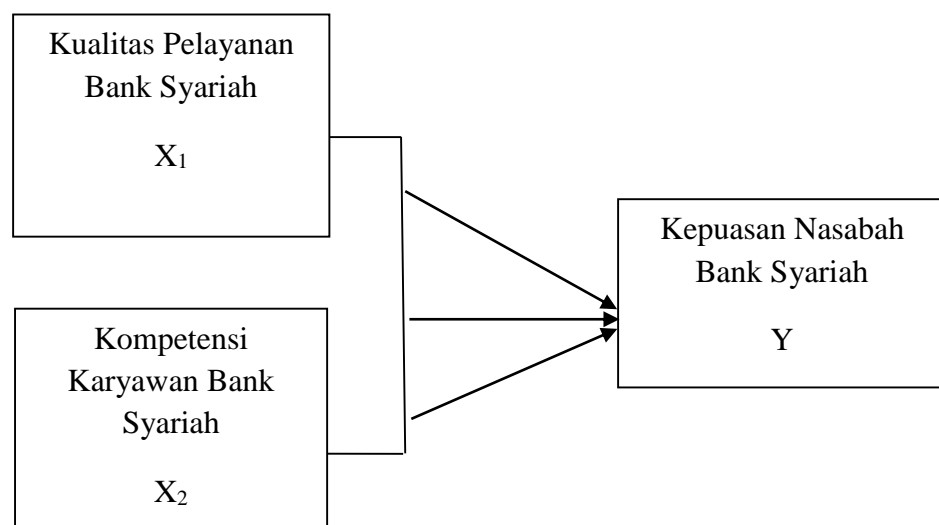
4	Yesi Fitriani (2017)	Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat	Variabel X ada 3 yaitu motivasi, kompetensi dan kompensasi. Sampel diambil dengan teknik sampel jenuh (sensus) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.	Variabel X ada 2 yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling.
---	-------------------------	--	---	--

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



D. Hipotesis Penelitian

Semula istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata "*hupo*" (sementara) dan "*thesis*" (pertanyaan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi diatas dapat diartikan bahwa

hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.³²

Berdasarkan latar belakang penellitian, maka hipotesis yang diajukan adalah:

1. H1: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.
2. H2: Terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.
3. H3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.

³²Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual di SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h.38.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III.
2. Untuk mengetahui kompetensi karyawan di Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi nasabah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri yang beralamat di Bintaro Jaya Sektor IIIA, Blok DD 10/1, Jl. Mandar XX, Tangerang, Banten. No. Telepon : (021) 7343970, 7343969, 7343913, 7343920.

Penelitian dilakukan selama 2 bulan pada bulan Juni-Juli 2018.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif untuk hasil angka maupun statistic serta model regresi linier berganda. Metode kuantitatif ini digunakan untuk menguji hipotesis yang

akan digunakan adalah penelitian deskriptif . Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datang berwujud dengan angka (skor atau nilai) yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian.¹ Metode pengumpulan data yakni dengan teknik penyebaran kuisioner yaitu membagi daftar pernyataan yang diisi oleh responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen.

1. Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah.³
2. Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.⁴ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (CV Bandung: Alfabeta,2014), h.14.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (CV Bandung: Alfabeta,2012), h.38.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (CV Bandung: Alfabeta,2012), h.39.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (CV Bandung: Alfabeta,2012), h.39.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ⁶ dan merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti.⁷

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri yang berjumlah 4.826 nasabah dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III yang berjumlah 20 karyawan. Untuk menentukan sampel nasabah dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sedangkan untuk karyawan, teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel. Untuk menentukan sampel nasabah peneliti mempergunakan rumus dari Yamane dalam Riduwan⁸

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (CV Bandung: Alfabeta, 2013), h.80.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (CV Bandung: Alfabeta, 2013), h. 81

⁷Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2010), h.119.

⁸Riduwan Akdon, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, (Cetakan I, Bandung: Alfabeta, 2012), h. 65.

$$N = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

dimana :

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- d = Presisi yang ditetapkan (10% =0,1)

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= 4826/4826(10\%)^2+1 \\ &= 4826/4826(0,1 \times 0,1)+1 \\ &= 4826/4826(0,01)+1 \\ &= 4826/48,26+1 \\ &= 4826/49,26 \\ &= 97,96 \\ n &= 98 \text{ (dibulatkan keatas)} \end{aligned}$$

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah didalam pengumpulan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada suatu subjek atau objek penelitian. Maka penulis menggunakan beberapa metode diantaranya:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Hal ini

guna mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dilokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data beberapa catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan data yang didapat. Adapun data yang didapat dari mengkaji dokumentasi ini adalah mengenai gambaran umum lokasi penelitian (profil) Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III, struktur organisasi, serta produk dan layanannya.

3. Metode Angket atau Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁹

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa, dan menyajikan data-data secara sistematis dan objektif dengan tujuan memecahkan suatu masalah atau menguji suatu hipotesis. Fungsinya untuk mengukur nilai variabel yang diteliti.¹⁰

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (CV Bandung: Alfabeta,2013), h. 142.

¹⁰Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam, *Panduan Praktis Menulis Skripsi*, (PT Wahana Kardofa, 2018), h. 14.

Tabel 3.1**Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)**

No	Indikator	No. Item
1	Compliance (Kesesuaian)	1,2
2	Assurance (Jaminan)	3,4
3	Reliability (Kehandalan)	5,6
4	Tangibles (Bukti Fisik)	7,8,9
5	Emphaty (Empati)	10,11
6	Responsiveness (Daya Tanggap)	12,13

Tabel 3.2**Instrumen Penelitian Variabel Kompetensi Karyawan (X₂)**

No	Indikator	No. Item
1	Knowledge (Pengetahuan)	1,2
2	Skill (Keterampilan)	3,4,5
3	Motive (Motivasi)	6,7
4	Traits (Karakteristik Pribadi)	8,9
5	Self Concept (Konsep Diri)	10

Tabel 3.3**Instrumen Penelitian Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Indikator	No. Item
1	Fitur Produk dan Jasa	1,2
2	Kualitas Pelayanan	3,4
3	Emosional	5,6
4	Harga	7,8
5	Biaya	9,10

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan. Skala yang dikembangkan oleh rensis likert ini biasanya memiliki 5 atau 7 kategori peringkat dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data yang dihasilkan dari instrument penelitian berskala likert merupakan data ordinal.¹¹

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.¹²

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat

¹¹Erwan Agus Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 63.

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV Bandung: Alfabeta, 2011), h. 93.

berupa kata-kata kemudian diberi skor.¹³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 3.4

Skor berdasarkan Skala Likert

Pertanyaan/Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

H. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab perumusan masalah yang dikemukakan oleh penulis, maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Teknik pengujian untuk uji validitas ini adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson).

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (CV Bandung: Alfabeta,2014), h.133

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Rumus Korelasi *Product Moment* adalah ¹⁴

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- N = jumlah subyek
- X = skor dari tiap-tiap item
- Y = jumlah dari skor item

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, butir-butir pernyataan yang dinyatakan valid diuji kehandalannya (reliabilitas). Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan

¹⁴Binus University, *Quality Management Center*, (Jakarta, 2014), diakses di <http://qmc.binus.ac.id> pada tanggal 24 Januari 2018.

berulang kali serta dapat menghasilkan informasi atau data yang sama atau sedikit sekali bervariasi. Dengan kata lain, instrument tersebut mampu menunjukkan keakuratan, kestabilan, dan kekonsistenan dalam mengukur variabel-variabel yang hendak diteliti. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data yang digunakan.¹⁵

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran yang relative sama apabila dilakukan pengulangan atas penggunaan alat ukur tersebut. Pengukuran reliabilitas tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*, dengan rumus

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas Instrumen
- $\sum \sigma_i^2$ = skor tiap-tiap item
- n = banyaknya butir soal
- σ_t^2 = varians total

Kriteria uji reliabilitas dengan rumus Alpha adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur tersebut reliabel dan juga sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tidak reliabel. Dalam

¹⁵Riduwan dan Kuncoro, *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 119.

penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 20* dengan model *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Kriteria indeks reliabel adalah sebagai berikut¹⁶

Tabel 3.5

Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach's

No	Interval	Kriteria Keandalan
1	Sampai 0,20	Kurang Reliabel
2	0,21– 0,40	Agak Reliabel
3	0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,61 – 0,80	Reliabel
5	0,81 – 1.00	Sangat Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat bagi semua model regresi untuk disebut sebagai model empiris yang baik.¹⁷ Adapun uji asumsi klasik yakni uji normalitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali ,”uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), h.48.

¹⁷Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro,2011),h. 105.

residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil”.¹⁸

Uji normalitas data dilakukan dengan uji *kolmogorov Smirnov*. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal. Jika distribusi datanya normal, maka garis yang menggambarkan data yang sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan proses SPSS. Analisis regresi untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). dalam penelitian ini regresi linear berganda sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Rumus yang digunakan dalam regresi linear berganda adalah:¹⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta intersepsi

¹⁸Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (edisi kelima)*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), h. 139.

¹⁹ Yohanes Anton Nugroho, *Olah Data dengan SPSS*, (Klaten: Skripta, 2011), h. 93.

b_1 - b_5 = Koefisien regresi parsial

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kompetensi Karyawan

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Pada dasarnya, uji t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. pengelolaan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi software *IBM SPSS Statisticsts* agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat.

2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol.²⁰

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam presentase. Besarnya *R Square* berkisar antara 0-1 yang berarti semakin

²⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 98.

kecil besarnya *R Square* maka hubungan kedua variabel lemah. Sebaliknya, jika *R Square* semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.²¹

²¹Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*, (Jakarta:PT. Elex Media Kompetindo, 2012), h.189.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank–bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank–bank di Indonesia. Salah satu Bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi

tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.¹

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (merger) dengan beberapa bank dan mengundang investor asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi

¹Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://bsm.co.id/tentang-kami/sejarah#>

berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.²

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24/\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. PT Bank Syariah Mandiri kini memiliki 669 outlet terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 Payment Point.

BSM dilengkapi layanan berbasis e-channel seperti BSM Mobile Banking GPRS dan BSM Net banking serta fasilitas ATM yang terkoneksi

²Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://bsm.co.id/tentang-kami/sejarah#>

dengan bank induk. Dari sisi kinerja keuangan unaudited per Desember 2011, asset BSM mencapai Rp 48,83 triliun, dengan komposisi Dana Pihak Ketiga Rp 42,62 triliun, dan Pembiayaan Rp 36,6 triliun. Sebagian besar pembiayaan atau 72,74 persen terdistribusikan ke segmen non korporasi³.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Visi dari Bank Syariah Mandiri adalah “Bank Syariah Terdepan dan Modern”. Maksud dari visi tersebut adalah Bank Syariah Terdepan yakni menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate. Dan Bank Syariah Modern yakni menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Untuk Nasabah, BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan. Untuk Pegawai, BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional. Sedangkan untuk Investor, Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.⁴

³ Dokumentasi pihak Bank Syariah Mandiri (BSM)

⁴Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syahiahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>

Misi adalah cara untuk mencapai visi itu sendiri. Sehingga untuk menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern, Bank Syariah Mandiri memiliki **Misi** sebagai berikut ini:⁵

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
 - b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
 - c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
 - d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
 - e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
 - f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.
3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri saat ini sudah memiliki beraneka macam produk unggulan, baik yang berupa penghimpun dana, penyalur dana maupun jasa perbankan. Seluruh produk Bank Syariah Mandiri tersebut tentu saja terjamin sepenuhnya dari riba, karena seluruh akadnya jelas dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

a. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah Mandiri

1) Tabungan

a) Tabungan BSM

⁵Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syahiahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Akad *mudharabah muthlaqah* adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil dari usaha tersebut.

b) BSM Tabungan Berencana

BSM Tabungan Berencana ini juga menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Hanya saja pada tabungan berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

c) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad *wadiah* (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

d) BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan investa cendekia ini adalah tabungan berjangka yang ditujukan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi asuransi. Tabungan investa cendekia menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

e) BSM Tabungan Dollar

Tabungan Dollar BSM adalah tabungan dalam mata uang dollar amerika (USD) dimana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM. Tabungan Dollar BSM ini menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* (simpanan dijamin).

f) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM ini merupakan tabungan hasil kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri dengan PT Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad *mudharabah mutlaqah*.

g) BSM TabunganKu

TabunganKu atau TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabunganku di Bank Syariah Mandiri menggunakan akad *wadhi'ah yad dhamanah*.

h) BSM Tabungan Mabruur

Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah muthlaqah* yang diperuntukan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

i) BSM Tabungan Mabruur Junior

Sama dengan BSM Tabungan Mabruur, hanya saja tabungan ini dikhususkan bagi anak dibawah umur.

2) Giro

a) BSM Giro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah melalui akad *wadiah yad dhamanah*.

b) BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar amerika (USD) berdasarkan akad *wadiah yad dhamanah*.

c) BSM Giro Singapore Dollar

Sebagai sarana penyimpanan dana dalam mata uang dollar singapore (SGD) berdasarkan prinsip akad *wadiah yad dhamanah*.

d) BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam bentuk Euro melalui akad *wadiah yad dhamanah*.

3) Deposito

a) BSM Deposito

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola sesuai dengan prinsip akad *Mudharabah Muthlaqah*.

b) BSM Deposito Valas

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

b. Produk Pembiayaan Bank Syariah Mandiri

1) BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas. Akad BSM Implan menggunakan akad *Wakalah wal Murabahah* untuk pembelian barang, sedangkan akad *Wakalah wal Ijarah* digunakan untuk memperoleh manfaat atas jasa.⁶

2) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank

⁶Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://syariahamandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/bsm-implan>

setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.⁷

3) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer dengan sistem *murabahah*. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*.⁸

4) BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.⁹

5) BSM Cicil Emas

BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan.¹⁰

⁷Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-kepada-pensiunan>

⁸Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-griya-bsm>

⁹Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/emas/bsm-gadai-emas>

¹⁰Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/emas/bsm-cicil-emas>

6) Pembiayaan Mikro Umrah

Pembiayaan Mikro Umrah BSM adalah pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah anda.¹¹

c. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri

1) Jasa Produk¹²

- a) BSM Crad
- b) BSM Sentra Bayar
- c) BSM SMS Banking
- d) BSM Net Banking
- e) BSM Mobile Banking
- f) Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan di ATM (PPBA)
- g) BSM Jual Beli Valas
- h) BSM Electronic Payroll
- i) Transfer Uang Tunai
- j) BSM E-money

2) Jasa Operasional¹³

- a) BSM Transfer Lintas Negara Westren Union
- b) BSM Kliring
- c) BSM Inkaso
- d) BSM Intercity Clearing

¹¹Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/haji-umroh/pembiayaan-mikro-umrah>

¹²Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/jasa-produk>

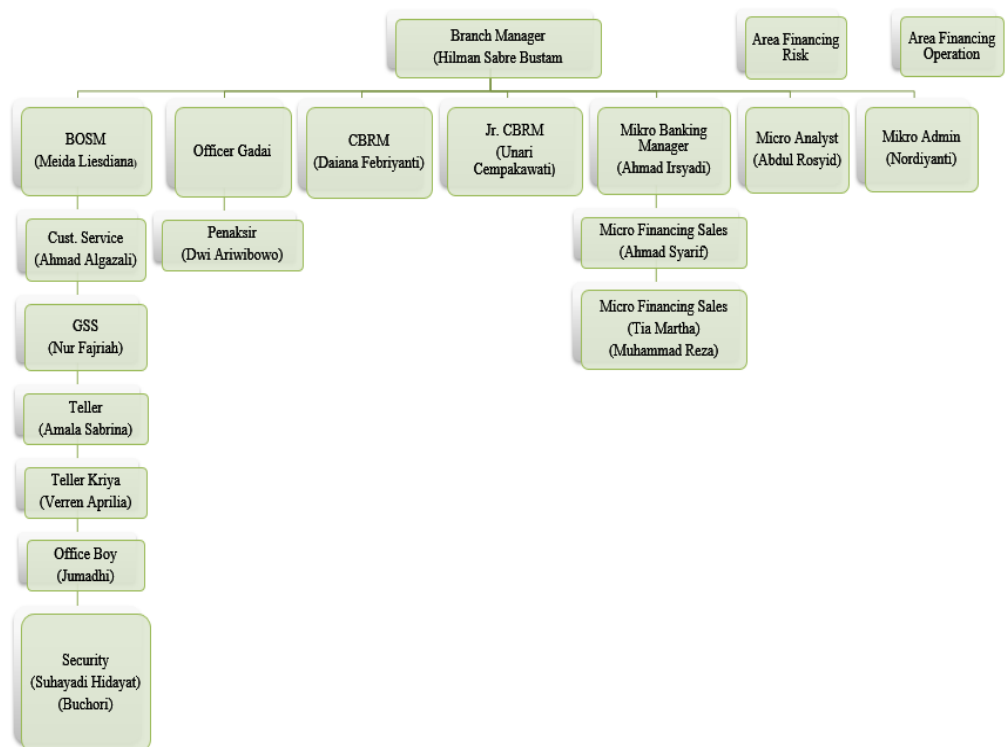
¹³Mandiri Syariah. Diakses pada tanggal 12 Juni 2018. Diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/jasa-operasional>

- e) BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)
 - f) Transfer Dalam Kota (LLG)
 - g) BSM Transfer Valas
 - h) BSM Pajak Online
 - i) BSM Referensi Bank
 - j) BSM Standing Order
 - k) BSM Payment Point
 - l) Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)
- 3) Jasa Investasi
- a) Reksadana
 - b) Sukuk Negara Retail
 - c) Pasar Perdana
 - d) Pasar Sekunder
 - e) Sukuk Tabungan

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi Bank Syariah Mandiri
KC Tangerang Bintaro sektor III

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



5. Hasil Survey Kuesioner

a. Identitas Responden

Responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 nasabah yang populasinya berjumlah 4.826 nasabah. Dengan menggunakan media kuesioner untuk mengukur persepsi nasabah dengan diambil beberapa sampel secara acak. Tabel berikut adalah komposisi responden yang menjadi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin, dari hasil kuesioner yang diisi oleh nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.

Tabel 4.1

Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	50	51%
2	Perempuan	48	49%
Total		98	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Responden penelitian yang berjumlah 98 nasabah , terdiri dari 51% responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 49% adalah perempuan. Secara umum, komposisi ini juga mewakili keseluruhan

populasi nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor

III.

Tabel 4.2

Komposisi Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	<20 tahun	11	11.20%
2	20-35 tahun	52	53.10%
3	36-50 tahun	31	31.60%
4	>50 tahun	4	4.10%
Total		98	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Sebagaimana terlihat dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa usia nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III rata-rata berkisar antara usia 20-35 tahun dengan presentase 53.1%.

Tabel 4.3**Komposisi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SMA/SMK	36	36.70%
2	D3	14	14.30%
3	S1	48	49%
Total		98	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Sebagaimana terlihat dari data diatas, bahwa mayoritas pendidikan terakhir nasabah Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III adalah berstatus pendidikan S1 sebesar 49% dan tingkatan pendidikan SMA/SMK sederajat sebesar 36.7%.

Tabel 4.4**Komposisi Responden berdasarkan Bidang Pekerjaan**

No	Bidang Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	14	14.30%
2	Wiraswasta	41	41.80%
3	PNS	8	8.20%
4	Pegawai Swasta	28	28.60%
5	Lain-lain	7	7.10%
Total		98	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Dari data diatas, terlihat bahwa mayoritas nasabah terbanyak adalah wiraswasta sebesar 41.80% dan tingkatan kedua adalah pegawai swasta sebesar 28.60%.

b. Identitas Karyawan

Responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Untuk mengukur persepsi karyawan digunakan media sampel jenuh yaitu semua populasi karyawan akan dijadikan sampel. Tabel berikut adalah komposisi karyawan yang menjadi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin, dari hasil kuesioner yang diisi oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.

Tabel 4.5

Komposisi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	12	60%
2	Perempuan	8	40%
Total		20	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

Responden Karyawan penelitian yang berjumlah 20 orang , terdiri dari 60% karyawan berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 40% adalah perempuan. Secara umum, komposisi ini juga mewakili

keseluruhan jumlah karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III.

Tabel 4.6

Komposisi Karyawan berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	20-35 tahun	4	20%
2	36-50 tahun	16	80%
Total		20	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

Sebagaimana terlihat dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa usia karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III rata-rata berkisar antara usia 20-35 tahun dengan presentase 80% .

Tabel 4.7**Komposisi Karyawan berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SMA	5	25%
2	D3	0	0%
3	S1	15	75%
Total		20	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

Sebagaimana terlihat dari data diatas, bahwa mayoritas pendidikan terakhir karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III adalah berstatus pendidikan S1 sebesar 75%.

Tabel 4.8**Komposisi Karyawan berdasarkan Status Pekerjaan**

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Kontrak	11	55%
2	Tetap	9	45%
Total		20	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

Sebagaimana terlihat dari data diatas, bahwa rata-rata status pekerjaan karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III adalah berstatus kontrak sebesar 55%.

B. Uji Persyaratan Analisis

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

a) Uji Validitas

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden. Uji coba validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel.

Nilai r tabel pada jumlah data $(n)=30$ dengan taraf signifikansi 0.05 adalah 0.361. kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap tidak valid.

Apabila dari hasil perhitungan butir kuesioner yang dinyatakan tidak valid, maka butir kuesioner tidak boleh dipakai lagi. Dengan demikian, butiran yang dinyatakan valid dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Berikut Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan).

Tabel 4.9**Uji Validitas Variabel X1 Item – Total Statistics**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,796	0,361	Valid
Pernyataan 2	0,795	0,361	Valid
Pernyataan 3	0,795	0,361	Valid
Pernyataan 4	0,794	0,361	Valid
Pernyataan 5	0,901	0,361	Valid
Pernyataan 6	0,882	0,361	Valid
Pernyataan 7	0,754	0,361	Valid
Pernyataan 8	0,916	0,361	Valid
Pernyataan 9	0,916	0,361	Valid
Pernyataan 10	0,818	0,361	Valid
Pernyataan 11	0,591	0,361	Valid
Pernyataan 12	0,756	0,361	Valid
Pernyataan 13	0,676	0,361	Valid

Sumber : Data Olah SPSS

Berdasarkan Pada Tabel 4.9 Perhitungan Uji Validitas Pada tabel X1 (Kualitas Pelayanan) butir pernyataan diatas diperoleh bahwa pernyataan 1 hingga 13 dinyatakan Valid, karena r hitung > r tabel.

b) Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas instrumen dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrumen.

Tabel 4.10

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	13

Sumber: Data Olah SPSS

Dari jumlah responden sebanyak 30 orang dengan jumlah pernyataan X₁ yakni 13 Item dengan nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,961 maka nilai *Alpha Cronbach's* 0,961 Terletak diantara 0,81 sampai 1.00 sehingga nilai Kontruk Pernyataan dinyatakan Sangat Realibel.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan

a) Uji Validitas

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 20 karyawan. Uji coba validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel.

Nilai *r* tabel pada jumlah data (n)=20 dengan taraf signifikansi 0.05 adalah 0.443. kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir

instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap tidak valid.

Berikut Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kompetensi Karyawan)

Tabel 4.11

Uji Validitas Variabel X2 Item – Total Statistics

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,609	0,443	Valid
Pernyataan 2	0,598	0,443	Valid
Pernyataan 3	0,663	0,443	Valid
Pernyataan 4	0,780	0,443	Valid
Pernyataan 5	0,602	0,443	Valid
Pernyataan 6	0,670	0,443	Valid
Pernyataan 7	0,626	0,443	Valid
Pernyataan 8	0,706	0,443	Valid
Pernyataan 9	0,718	0,443	Valid
Pernyataan 10	0,520	0,443	Valid

Sumber: Data Oleh SPSS

Berdasarkan Pada Tabel 4.11 Perhitungan Uji Validitas Pada tabel X2 (Kompetensi Karyawan) butir pernyataan diatas diperoleh bahwa pernyataan 1 hingga 10 dinyatakan Valid, karena r hitung > r tabel.

b) Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas instrumen dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrumen.

Tabel 4.12

Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.893	10

Sumber: Data Oleh SPSS

Dari jumlah karyawan sebanyak 20 orang dengan jumlah pernyataan X₂ yakni 10 Item dengan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar 0,874 maka nilai *Alpha Cronbach's* 0,893 Terletak diantara 0,81 sampai 1.00 sehingga nilai Kontruk Pernyataan dinyatakan Sangat Realibel.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

a) Uji Validitas

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden. Uji coba validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel.

Nilai *r* tabel pada jumlah data (n)=30 dengan taraf signifikansi 0.05 adalah 0.361. kriteria pengujian dilakukan dengan

cara membandingkan hasil perhitungan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap valid, tetapi sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dianggap tidak valid.

Berikut Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Tabel 4.13

Uji Validitas Variabel Y Item – Total Statistics

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,805	0,361	Valid
Pernyataan 2	0,827	0,361	Valid
Pernyataan 3	0,779	0,361	Valid
Pernyataan 4	0,755	0,361	Valid
Pernyataan 5	0,843	0,361	Valid
Pernyataan 6	0,779	0,361	Valid
Pernyataan 7	0,767	0,361	Valid
Pernyataan 8	0,756	0,361	Valid
Pernyataan 9	0,829	0,361	Valid
Pernyataan 10	0,602	0,361	Valid

Sumber : Data Oleh SPSS

Berdasarkan pada Tabel 4.13 Perhitungan Uji Validitas Pada tabel Y (Kepuasan Nasabah) butir pernyataan diatas diperoleh bahwa pernyataan 1 hingga 10 dinyatakan Valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b) Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas instrumen dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* berdasarkan hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrumen.

Tabel 4.14

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	10

Sumber : Data Oleh SPSS

Dari jumlah responden sebanyak 30 orang dengan jumlah pernyataan Y yakni 10 Item dengan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar 0,945 maka nilai *Alpha Cronbach's* 0,945 Terletak diantara 0,81 sampai 1.00 sehingga nilai Kontruk Pernyataan dinyatakan Sangat Realibel.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.

Dalam menguji data tersebut digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan
N		98
Normal Parameters^{a,b}	Mean	42.2959
	Std. Deviation	8.63248
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.077
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.977
Asymp. Sig. (2-tailed)		.296

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Ketentuan kriteria pengujian adalah jika signifikansi (Kolom : Asymp.Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal, dan jika di atas 0,05 berarti terdistribusi normal.

Kesimpulan dari tabel diatas adalah (Kolom : Asymp.Sig) = 0.296 > 0,05, maka data terdistribusi **normal**.

Tabel 4.16

Hasil Uji Normalitas Variabel Kompetensi Karyawan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kompetensi Karyawan
N		20
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	36.2000
	Std. Deviation	5.78200
Most Extreme Differences	Absolute	.186
	Positive	.116
	Negative	-.186
Kolmogorov-Smirnov Z		.833
Asymp. Sig. (2-tailed)		.492

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Ketentuan kriteria pengujian adalah jika signifikansi (Kolom : Asymp.Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal, dan jika di atas 0,05 berarti terdistribusi normal.

Kesimpulan dari tabel diatas adalah (Kolom : Asymp.Sig) = 0.492 > 0,05, maka data terdistribusi **normal**.

Tabel 4.17
Hasil Uji Normalitas Kepuasan Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Nasabah
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	31.6327
	Std. Deviation	8.29903
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.055
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.224

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Ketentuan kriteria pengujian adalah jika signifikansi (Kolom : Asymp.Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal, dan jika di atas 0,05 berarti terdistribusi normal.

Kesimpulan dari tabel diatas adalah (Kolom : Asymp.Sig) = 0.224 > 0,05, maka data terdistribusi **normal**.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui dan mengungkap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, akan digunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan SPSS, sebagai berikut :

Tabel 4.18

**Hasil Output Regresi Linier Variabel Yang Dimasukan atau Dihilangkan
(Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan)**

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kompetensi, kualitas ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

Metode yang digunakan adalah metode enter, yaitu memasukan variabel, baik independen dan dependen, serta tidak ada variabel yang dihilangkan, sehingga pada analisa selanjutnya seluruh variabel akan diujikan dan dihitung sebagai dasar analisa serta pengambilan kesimpulan atas responden yang mewakili seluruh populasi penelitian.

Tabel 4.19

Hasil Ouput Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.853	9.063		.535	.599
Kualitas	.708	.107	.848	6.596	.000
Kompetensi	-.020	.223	-.012	-.091	.929

a. Dependent Variable: kepuasan

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4.853 + 0.708X_1 + (- 0.020)X_2$$

$$Y = 4.853 + 0.708X_1 - 0.020X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta intersepsi

b_1 - b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kompetensi Karyawan

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 4.853 artinya jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Karyawan (X_2) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) nilainya adalah 4.853.
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.708 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan naik 1%, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.708.
- c. Koefisien regresi variabel Kompetensi Karyawan (X_2) sebesar - 0.020 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kompetensi Karyawan naik 1%, maka akan mengalami penurunan Kepuasan Nasabah sebesar 0.020.

3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen dapat dilihat dengan menggunakan Uji t untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel koefisien dibawah ini:

Tabel 4.20

Hasil Output Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.853	9.063		.535	.599
Kualitas	.708	.107	.848	6.596	.000
Kompetensi	-.020	.223	-.012	-.091	.929

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari hasil Uji t diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.596 > t$ tabel 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X₁ terhadap Y.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0.929 > 0.05$ dan nilai t hitung $-0.091 < t$ tabel 1.985, sehingga dapat

disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X_2 terhadap Y.

4. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan). Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21

Hasil Ouput Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1376.489	2	688.245	21.759	.000 ^b
Residual	537.711	17	31.630		
Total	1914.200	19			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas

Berdasarkan ouput diatas diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $21.759 > F$ tabel 3.09, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam presentase.

Tabel 4.22
Hasil Output Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.686	5.62406

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas

Angka R sebesar 0.848(a), menunjukkan bahwa besarnya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan dengan Kepuasan Konsumen adalah kuat, karena nilainya melebihi 0.5.

Berdasarkan output diatas diketahui nilai *R Square* sebesar 0.719, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 71.9%, sedangkan sisanya 21.8% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diujikan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil output Uji t dan Uji F dalam pengujian hipotesis menunjukkan sebagai berikut:

1. H1: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.596 > t$ tabel 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. H2: Tidak terdapat Pengaruh Kompetensi Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0.929 > 0.05$ dan nilai t hitung $-0.091 < t$ tabel 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah.

3. H3: Terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Karyawan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $21.759 > F$ tabel 3.09, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Diketahui nilai *R Square* sebesar 0.719, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 71.9%, sedangkan sisanya 21.8% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diujikan.

Dari persamaan model regresi yang didapat yaitu $Y = 4.853 + 0.708X_1 + (- 0.021)X_2$, membuktikan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan untuk variabel X_1 sebesar **0.708** artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan naik 1%, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.708. Sedangkan nilai koefisien kompetensi karyawan untuk variabel X_2 sebesar **-0.020** artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kompetensi Karyawan naik 1%, maka akan mengalami penurunan Kepuasan Nasabah sebesar 0.020.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian secara statistik, dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kompetensi karyawan tidak berpengaruh namun memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditingkatkan, maka karyawan yang berkompeten harus lebih meningkatkan kinerja sehingga akan membuat kepuasan nasabah bank tersebut meningkat secara progresif, begitupula sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan yang diberikan, maka semakin rendah pula kepuasan nasabah bank.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa berdasarkan hasil uji statistik, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi X_1 sebesar 0.708 , nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.596 > t$ tabel 1.985.
2. Bahwa berdasarkan hasil uji statistik, kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi X_2 sebesar -0.020, nilai signifikansi sebesar $0.929 > 0.05$ dan nilai t hitung $-0.091 < t$ tabel 1.985.
3. Bahwa berdasarkan hasil uji statistik F, kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $21.759 > F$ tabel 3.09.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat untuk penelitian ini adalah:

1. Memperbaiki Kompetensi Karyawan

Kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah akan tetapi mempunyai hubungan yang searah atau positif dengan kepuasan konsumen dan hubungannya kuat. Maka perlu dilakukan pembenahan SDM (sumber daya manusia) yang lebih berkompeten di bidang perbankan syariah, perlu melakukan pengembangan diri setiap karyawan dengan cara mengikuti pelatihan yang biasa dilakukan 3 bulan sekali, melakukan kerjasama yang baik dengan tim untuk mendapatkan hasil yang optimal, kepemimpinan yang terorganisir, struktur organisasi yang terstruktur.

2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu diperlukan kualitas pelayanan yang optimal, serta fasilitas yang memadai diperlukan untuk sistem pelayanan yang terpadu dan kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani nasabah, terlebih dalam pelayanan melalui *customer service* dan *teller* yang diketahui banyaknya nasabah tidak sebanding dengan hanya dua *teller* dan satu *customer service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro sektor III. Sebaiknya adanya penambahan *customer service* dan *teller* di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro sektor III. Serta ATM di Bank Syariah

Mandiri KC Tangerang Bintaro sektor III yang sering bermasalah saat nasabah akan melakukan transaksi.

3. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan nasabah

Mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabah atas suatu produk atau jasa, akan memudahkan bank dalam mengkomunikasikan produk dan jasa kepada nasabah. Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi nasabah terhadap produk perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima nasabah atas produk yang dihasilkan perusahaan.

Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan nasabah. Jika kepuasan nasabah menjadi motivasi semua unit dalam organisasi, maka pembentukan citra positif akan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo).
- Akdon, Riduwan. 2012. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Cetakan I, Bandung: Alfabeta).
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Masraf. 2016. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Vol 1 (1): 78.
- Amstrong, Gerry, Kotler dan Philip. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* diakses pada tanggal 4 Januari 2018.
- Bank Syariah Mandiri, Diakses dari https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Mandiri pada tanggal 12 Agustus 2018.
- Binus University. 2014. *Quality Management Center*. Diakses di <http://qmc.binus.ac.id> pada tanggal 24 Januari 2018.
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Purwokerto). Diakses pada tanggal 27 Mei 2017.
- Dokumentasi Pihak Bank Syariah Mandiri(BSM).
- Faculty of Economics and Business UIN JAKARTA. 2016. *Esensi :Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 6 (2): 152.
- Fauziah, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Predana Media Grup.
- Fitriani, Yesi. 2017. *Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah*. (Jakarta: UIN Jakarta). Diakses di <https://repository.iunjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37406/1/YESI%2520FITRIANI-FEB> pada tanggal 22 Mei 2018.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heldalina. Mei 2016. *Jurnal Intekna*, Vol 16 No.1
- Indeks Surat Al-Qur'an Tafsirq diakses dari <https://tafsirq.com/index> pada tanggal 4 Januari 2018
- Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. 2016. *Jurnal AN-NISBAH*. Vol. 03 No. 1.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kontan.Co.Id News Data Financial Tools, 20 September 2017 pukul 15:47 WIB. Diakses pada tanggal 16 April 2018. Diakses di <http://keuangan.kontan.co.id/news/pangsa-pasar-bank-syariah-bisa-mencapai-7>.
- Kuncoro dan Riduwan. 2012. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandiri Syariah. 2016. "Company Profile Bank Syariah Mandiri". Diakses dari <https://www.syariahmandiri.co.id>, diakses pada tanggal 28 Mei 2017.
- Mangkunegara, A.A. Anawar Prabu. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Marbun, SM. 2017. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Kerja Karyawan CV Surya Sejahtera Jaya, diakses dari http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/2010/5/128600027_File5.pdf.
- Marsudi, Hidup. 2011. *Kualitas Layanan yang Menentukan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Baitul Mall WalTamwil/BMT) Adopsi Model CARTER*. Jurnal STIE Surakarta Vol. 6 diakses di <http://jurnal.stiesurakarta.ac.id> pada tanggal 16 Januari 2018.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi- Competency Based Human Resources Management*. Jakarta: Edisi Revisi Cetakan ke 2, Rajawali Pers.

- Mustaqim. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*, (Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya) diakses di <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/467/> pada tanggal 22 April 2018.
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *Olah Data dengan SPSS*. Klaten: Skripta
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2017. "Tentang Syariah: Sejarah Perbankan Syariah". Diakses dari <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx>, diakses pada tanggal 28 Mei 2017.
- Pattisiana, Mark. 2017. *Pengaruh Kompetensi Sumbar Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado*, (Universitas Sam Ratulangi) diakses di <https://ejournal.unsrat.ac.id/> pada tanggal 27 Mei 2017.
- Prayoga, Adistiari. 2012. *Kualitas Jasa berdasarkan Preseptif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER*. Diakses dari <https://adistiaryayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasaberdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/> pada tanggal 4 Januari 2018.
- Prasetyo, Bambang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Purwanto, Erwan Agus. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: GAVA Media.
- Purwanto, Erwan Agus. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putra, Rizky Pratama. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. JESTT Vol. 1 No. 9. Universitas Airlangga. Diakses di <https://ejournal.unair.ac.id> pada tanggal 16 Januari 2018.
- Rahmah, Rury Riana. 2014. *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967*. Institut Pertanian Bogor. Diakses dari <http://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/72638/1/H14rrr.pdf> pada tanggal 15 Juli 2018.
- Rasyid, Abdul. 2015. "Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia Business Law" (online), (<http://business-law.binus.ac.id/2015/06/02/hukum-perbankan-syariah-di-indonesia/>), diakses pada tanggal 28 Mei 2017.

- Sakdiyah. 2016. *Pengaruh Kompetensi SDM, Lingkungan Makro dan Jejaring Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Makanan Di Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara*, diakses dari <http://eprints.stainkudus.ac.id/567/> pada tanggal 20 April 2018.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Kompetindo.
- Siregar, Sofyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual di SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sudirman, Dewi Yanti. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. CabangA.Yani Makassar*. Universitas Hasanudin. Diakses di <http://repository.unhas.ac.id> pada tanggal 16 Januari 2018.
- Sujarwo, M. 2017. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Diakses di journals.ums.ac.id.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: ANDI.
- Tempo.Co, 22 November 2015. Diakses pada tanggal 16 April 2018. Diakses di <https://bisnis.tempo.co/read/721104/ini-7-masalah-bank-syariah>.
- Tho'in, Muhammad. 2016. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 02 No. 03.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Statisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Toha, M. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Diakses di <http://digilib.uinsby.ac.id> pada tanggal 4 Januari 2018.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja. Diakses di <http://www.jdi.kemenkeu.go.id/fulltext/1969/14TAHUN~1969UU.htm> pada tanggal 24 April 2018.

Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam. 2018. , *Panduan Praktis Menulis Skripsi*. PT Wahana Kardofa.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Edisi Ketiga PT Raja Grafindo Persada.

Zamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC TANGERANG BINTARO SEKTOR III

Saya adalah mahasiswi Fakultas Agama Islam Prodi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta yang sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro Sektor III”

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah, maka dibutuhkan pendapat dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data kuisisioner yang diberikan. Informasi yang diberikan Bapak/Ibu kepada saya hanya digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat Saya,

Risnawati Dwi Arum

I. Identitas Responden

Jenis Kelamin :
Usia :
Jenjang Pendidikan :
Bidang Pekerjaan :

II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada kolom yang tersedia. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

- Sangat Tidak Setuju (STS)
- Tidak Setuju (TS)
- Cukup Setuju (CS)
- Setuju (S)
- Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
	Variabel Compliance					
1	Akad atau kesepakatan sesuai dengan syari'at Islam					
2	Menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah					
	Variabel Assurance					
3	Karyawan bersikap sopan terhadap nasabah					
4	Kemudahan nasabah dalam memperoleh informasi					
	Variabel Reliability					
5	Memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
6	Memberikan ketepatan pelayanan serta teliti untuk setiap transaksi					

	Variabel Tangibles					
7	Lokasi Bank yang strategis dan mudah dijangkau					
8	Memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih (misalnya mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dan lainnya)					
9	Penampilan karyawan yang Islami					
	Variabel Empathy					
10	Selalu menjaga hubungan baik pada setiap nasabah					
11	Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar agar nasabah mudah mengerti					
	Variabel Responsiveness					
12	Pihak Bank mengetahui kebutuhan nasabah					
13	Pihak Bank memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah					

2. Kompetensi Karyawan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya memahami konsep perbankan syariah					
2	Saya memiliki keterampilan yang dibutuhkan Bank dengan baik					
3	Saya mampu mengoperasikan komputer					
4	Saya dapat berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah saya					
5	Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang diamanahkan kepada saya					
6	Target yang harus dicapai memberikan saya dorongan yang baik dalam bekerja					

7	Pimpinan memberikan saya kepercayaan dalam menyelesaikan tugas					
8	Saya mampu bekerja sama dengan tim					
9	Saya ingin mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan					
10	Saya ingin memiliki kesuksesan dari pekerjaan yang saya lakukan					

3. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan Bank Syariah Mandiri					
2	Tabungan Bank Syariah Mandiri memberi kemudahan bagi anda dalam melakukan transaksi perbankan					
3	Saya merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan teller dalam melakukan transaksi					
4	Saya merasa puas dengan keamanan dan kebersihan ruangan selama berada di Bank Syariah Mandiri					
5	Pihak Bank menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam					
6	Saya dilayani dengan sopan dan ramah oleh Pihak Bank Syariah Mandiri					
7	Saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan tabungan Bank Syariah Mandiri					

8	Saya merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri selama saya melakukan transaksi					
9	Pihak Bank memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					
10	Saya merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab dan menjadi prioritas bagi Bank Syariah Mandiri					

Lampiran 2 Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Compliance		Assurance		Reliability		Tangibles			Emphaty		Responsive ness		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Responden														
1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	41
4	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	31
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	47
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	54
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	27
10	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	28
11	3	3	2	4	2	2	4	3	4	1	5	4	5	42
12	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	4	1	5	26
13	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	26
14	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	47
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	44
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	40
17	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	33
18	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	32
19	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	48
20	4	4	3	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	50
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
22	4	1	2	2	2	2	2	3	3	4	5	4	4	38
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	47
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	54
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	54
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
29	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	43
30	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	49
31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	44
32	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	46
33	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
34	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	53
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
37	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	54
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	54
39	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	47
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
42	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	1	2	5	39
43	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	45
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
45	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	42
46	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	35

47	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	44
48	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	44
49	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	45
50	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	38
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	41
52	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45
53	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	42
54	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4	48
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	49
56	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	58
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	41
58	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	41
59	3	2	2	3	4	3	4	3	1	3	1	2	2	33
60	3	2	2	3	4	3	4	3	1	3	1	2	2	33
61	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	52
62	2	3	3	2	2	3	2	3	4	1	1	2	3	31
63	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	51
64	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	46
65	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	44
66	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	33
67	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	40
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	42
69	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	39
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
71	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	1	1	1	44
72	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	46
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	49
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
75	4	2	2	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	42
76	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	35
77	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
78	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	45
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
80	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	54
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	50
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
86	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
87	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
88	1	2	4	2	3	2	4	1	5	5	1	2	4	36
89	4	2	1	2	4	3	4	2	3	1	3	1	1	31
90	4	2	2	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	33
91	3	4	4	3	2	1	4	2	3	4	3	3	3	39
92	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	5	35
93	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	44
94	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	45
95	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	2	35
96	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	35
97	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	41
98	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	2	2	51

Lampiran 3 Data Tabulasi Kompetensi Karyawan (X₂)

No	Butir Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Responden											
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	38
8	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	37
9	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	43
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	38
11	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	36
12	1	2	3	2	3	2	3	3	1	3	23
13	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	30
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	31
18	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	30
19	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
20	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	37

34	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	44
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
37	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
38	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44
39	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
42	1	2	5	3	2	3	2	3	3	1	25
43	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
45	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	29
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
47	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
48	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	26
49	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
50	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
51	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
52	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
53	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37
54	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	34
55	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34
56	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	38
57	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	35
58	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
59	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13
60	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	13
61	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	33
62	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	20
63	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	25
67	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	31
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
69	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
70	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	30
71	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	14
72	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31

73	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	35
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
75	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34
76	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	23
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
79	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
88	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	14
89	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	20
90	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	14
91	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	25
92	3	2	5	4	5	3	4	3	2	1	32
93	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	35
94	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
95	3	3	2	3	2	1	3	4	5	3	29
96	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	19
97	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20
98	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	38

Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS

1. Uji Instrumen Kuesioner (Validitas dan Reliabilitas)

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	37.3000	119.114	.796	.957
p2	37.4000	120.386	.795	.957
p3	37.4000	120.386	.795	.957
p4	37.3333	122.920	.794	.958
p5	37.4000	118.662	.901	.955
p6	37.5333	119.154	.882	.955
p7	37.4333	121.013	.754	.958
p8	37.4000	119.697	.916	.955
p9	37.3667	120.102	.916	.955
p10	37.4333	119.564	.818	.957
p11	36.9333	123.582	.591	.963
p12	37.2333	119.702	.756	.959
p13	37.0333	119.757	.676	.961

b. Variabel Kompetensi Karyawan (X_2)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	32.6000	27.516	.609	.884
p2	32.5500	28.682	.598	.885
p3	32.6500	28.134	.663	.881
p4	32.5000	26.368	.780	.872
p5	32.5500	27.629	.602	.884
p6	32.5500	27.103	.670	.880
p7	32.5000	27.526	.626	.883
p8	32.7000	26.221	.706	.877
p9	32.8000	26.168	.718	.876
p10	32.4000	28.674	.520	.899

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	29.2000	77.545	.805	.938
p2	29.5000	77.293	.827	.937
p3	29.3000	76.493	.779	.939
p4	29.2667	79.375	.755	.940
p5	29.6333	77.206	.843	.936
p6	29.4333	78.392	.779	.939
p7	29.2333	75.220	.767	.940
p8	29.4667	79.361	.756	.940
p9	29.7667	79.357	.829	.937
p10	29.5000	81.638	.602	.947

2. Uji Hipotesis

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi, Kualitas ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.686	5.62406

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1376.489	2	688.245	21.759	.000 ^b
	Residual	537.711	17	31.630		
	Total	1914.200	19			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.853	9.063		.535	.599
	Kualitas	.708	.107	.848	6.596	.000
	Kompetensi	-.020	.223	-.012	-.091	.929

a. Dependent Variable: kepuasan



FAKULTAS AGAMA ISLAM

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

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : RISNAWATI DWI ARUM
 No. Pokok : 2014570027
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Tangerang Bintaro).
 Pembimbing : Bapak Dr. Rifzaldi Nasri, S.E.,M.M.
 Tgl. Berakhir : 28 Februari s.d. 28 Agustus 2018

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
01	7/03	variabel Penelitian	Tambahkan variabel Penelitian dg kompetensi karyawan.	
02	9/05	Bab I, II, III	Perbaiki semua kerangka	
03	3/07	Bab I & II & III	Acc proposal sesuai ke lapangan	
04	10/08	Bab IV & V	Perbaiki semua kerangka	
05	14/08		Acc materi skripsi sesuai di lapangan	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

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

Nomor : 156 /F.6-UMJ/II/2018
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Jakarta, 12 Jumadil Awal 1439 H
28 Februari 2018 M

Yth.
Bapak Dr. Rifzaldi Nasri, S.E.,M.M.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu'alaikum W.W.

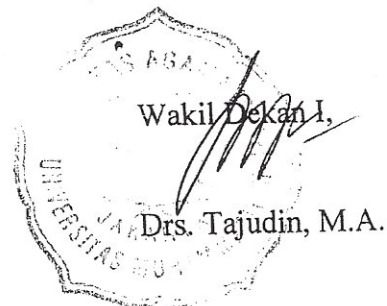
Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : RISNAWATI DWI ARUM
Nomor Pokok : 2014570027
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Tangerang Bintaro).*

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

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

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.



Tembusan:

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

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

Nomor : **35**/F.6.I-UMJ/V/2018
Hal : **Permohonan Riset/Penelitian**

Jakarta, 7 Ramadhan 1439 H
23 Mei 2018 M

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro
Bintaro Jaya Sektor III A Blok DD 10/1, Jl. Mandor XX Tangerang
di
tempat

Assalamu'alaikum W. W.

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

Nama : RISNAWATI DWI ARUM
Nomor Pokok : 2014570027
Tempat Tgl/Lahir : Jakarta, 19 September 1996
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 085718599906

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

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor III, Tangerang Selatan"

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

Wabillahittaufig walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.



a.n: Dekan,
Wakil Dekan k

Drs. Tajudin, M.A.

- Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
 2. Arsip

SURAT KETERANGAN

No. 20/669-3/393

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Mandar XX Blok DD10/1 Bintaro Jaya Sektor 3A Tangerang Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Risnawati Dwi Arum
NIM : 2014570027
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Bintaro Sektor 3 dengan judul skripsi "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC TANGERANG BINTARO SEKTOR III".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

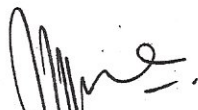
Tangerang Selatan, 23 Agustus 2018

PT BANK SYARIAH MANDIRI

KC Tangerang Bintaro Sektor III



Hilman Sabre Bustam
Branch Manager



Meida Liesdiana
BOSM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. Data Pribadi

Nama : Risnawati Dwi Arum
Tempat dan Tanggal. Lahir : Jakarta, 19 September 1996
Jeniskelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : JL.Kesadaran 1 rt 001 rw 001 No.56 Kel. Pondok Petir Kec.
Bojongsari Kota Depok
No. Kontak : 085718599906
Email : r.dwiarum@gmail.com

II. Riwayat Pendidikan

2001-2002 : TK Darussalam
2002-2008 : SDN 01 Pondok Petir
2008-2011 : SMP Al-Badar
2011-2014 : SMK Kharismawita
2014-2018 : Universitas Muhammadiyah Jakarta

III. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota PMR tahun 2009-2010
2. Anggota Osis tahun 2009-2011

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih .

Jakarta, 15 Agustus 2018

Peneliti

(Risnawati Dwi Arum)