

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan)**



SKIRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**MITA MEDINA DALIMUNTHE
NIM. 19 401 00236**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan)**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**MITA MEDINA DALIMUNTHE
NIM. 19 401 00236**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

MITA MEDINA DALIMUNTHE

NIM. 19 401 00236

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si.

Indah Permatasari Siregar, M.Si.

NIP. 19630107 199903 1 002

NIP. 19930524 202012 2 005

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximilli (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2397/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/09/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

29 September 2022

Yth. Bapak/Ibu;

1. Aswadi Lubis : Pembimbing I
2. Indah Permata Sari : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Mita Madina Dalimunthe
NIM : 1940100236
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan).

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Hal : Lampiran Skripsi
An. **MITA MEDINA DALIMUNTHE**

Padangsidempuan, 01 Agustus 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

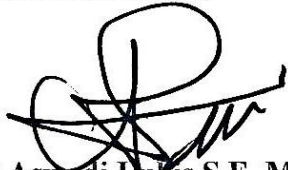
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **MITAMEDINA DALIMUNTHE** yang berjudul **“Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan)”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

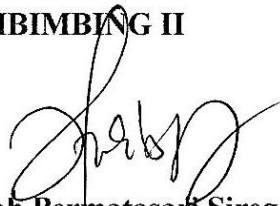
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



H Aswadi Lubis, S.E., M.Si.
NIP. 19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II



Indah Permatasari Siregar, M.Si.
NIP. 19930524 202012 2 005

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

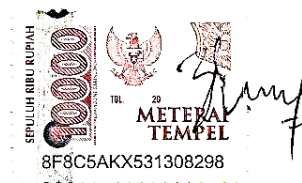
Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MITA MEDINA DALIMUNTHE
NIM : 19 401 00236
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan)”**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 01 Agustus 2023
Saya Yang Menyatakan,



MITA MEDINA DALIMUNTHE
NIM. 19 401 00236

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : MITA MEDINA DALIMUNTHE

Nim : 19 401 00236

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan Hak Bebas *Royalti Non eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya Ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan)”**. Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 01 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



MITA MEDINA DALIMUNTHE

NIM. 19 401 00236



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

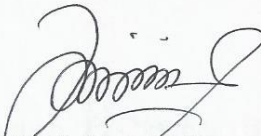
**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Mita Medina Dalimunthe
NIM : 19 401 00236
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan)

Ketua


Sekretaris


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si.
NIDN. 2025057902


Indri Aini, M.E.
NIDN. 2025128903

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si.
NIDN. 2025057902


Indri Aini, M.E.
NIDN. 2025128903


H. Aswadi Lubis, M.Si
NIDN. 2025057902


Dr. Budi Gautama Siregar, M.M
NIDN. 2020077902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 12 September 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 71, 75 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan)
Nama : Mita Medina Dalimunthe
NIM : 1940100236

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 19 Oktober 2023
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Mita Medina Dalimunthe
Nim : 1940100236
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicecape* Dan Kualitas Pelayanan
Frontliner Terhadap kepuasan nasabah (Studi
Kasus Bank Muamalat Kcu Padangsidempuan).

Perkembangan dari Bank Muamalat KCU Padangsidempuan yang telah ditinjau bahwa minimnya minat masyarakat untuk menggunakan Bank Muamalat tersebut dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada sehingga menyebabkan masyarakat lebih memilih bank konvensional daripada bank syariah tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, angket, dan dokumentasi dengan jumlah sampel 87 responden dan menggunakan teknik rumus Slovin. Teknik analisis data dengan menggunakan statistic yaitu SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan $T_{hitung} (1,666) > T_{tabel} (1,663)$. Variabel Kualitas pelayanan *frontliner* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan $T_{hitung} (4,520) > T_{tabel} (1,663)$. Selain itu, terdapat pengaruh variabel *servicescape* dan kualitas pelayanan secara *frontliner* bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dengan $F_{hitung} (10,594) > F_{tabel} (3,105)$.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, *Servicecape*, dan *Frontliner*

ABSTRACT

Name : **Mita Medina Dalimunthe**
Nim : **1940100236**
Title OfThesis : **The Influence Of Servicescape and Frontliner Service Quality On Customer Satisfaction (Case Study at Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan)**

The development of Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan which has been reviewed shows that the lack of public interest in using Bank Muamalat is due to the lack of quality of service and existing facilities, causing people to prefer conventional banks over sharia banks. The purpose of this research is to determine the influence of servicescape and frontliner service quality on customer satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan. The research method used is a quantitative research method. Data collection techniques used interviews, questionnaires and documentation with a sample size of 87 respondents and used the Slovin formula technique. The data analysis technique uses statistics, namely SPSS version 23. The results of this research show that partially servicescape has a positive effect on customer satisfaction with $T_{count} (1.666) > T_{table} (1.663)$. The frontliner service quality variable partially has a positive effect on customer satisfaction with $T_{count} (4.520) > T_{table} (1.663)$. Apart from that, there is an influence of servicescape variables and frontliner service quality together (simultaneously) on PT customer satisfaction. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan with $F_{count} (10,594) > F_{table} (3,105)$.

Keywords: Customer Satisfaction, Servicescape, and Frontliner

ملخص البحث

الإسم : ميता مدينا داليمونثي

رقم القيد : 1940100236

موضوع البحث : تأثير وجود خدمة الخطوط الأمامية على رضا العملاء) دراسة حالة بنك بادانجسيدمبوان).

تطوير بنك الذي تم استعراضه أن عدم وجود مصلحة عامة في استخدام بنك معاملات يرجع إلى نقص جودة الخدمات والتسهيلات القائمة ، مما جعل الناس يفضلون البنوك التقليدية على البنوك الإسلامية. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الخدمات وجود خدمة الخطوط الأمامية على رضا العملاء في PT. بنك اندونيسيا بادانجسيدمبوان. طريقة البحث المستخدمة هي طريقة البحث الكمي. استخدمت تقنية جمع البيانات المقابلات والاستبيانات والوثائق مع عينة من 87 مستجيبا واستخدمت تقنية صيغة سلوفين. تقنيات تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات هي . مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. طرق جمع البيانات التي يتم تنفيذها هي طرق الملاحظة والمقابلات والتوثيق نفيغو. تظهر نتائج هذه الدراسة أن إدارة علاقات العملاء تساعد البنك الإندونيسي الإندونيسي بادانجسيدمبوان على تحسين العلاقات الجيدة مع العملاء. تطبيق إدارة علاقات العملاء مؤثر في الحفاظ على وزيادة عدد العملاء. تتمثل العقبات في هذا التنفيذ في عدم القدرة على فرض الرقمنة على العملاء والاضطرابات المتكررة للشبكة من مذكرات التفاهم.

الكلمات المفتاحية : إدارة علاقات العملاء ، العميل ، البنك الشرعي الإندونيسي.

KATA PENGANTAR



As-salāmu ‘alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

Alḥamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Ṣalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul ‘ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh *Servicescape* Dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)”**.ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nasion, M.Pd. sebagai Sekretaris Prodi Perbankan Syariah. serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA)
4. Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.

5. Indah Permatasari Siregar, M.Si. selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda H. Abdul Azis Dalimunthe, dan Ibunda tercinta Hj. Ti Mawar Hasibuan yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan

dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara-saudari saya Destiana Sari Dalimunthe (Kakak), Zulisnawati Dalimunthe (Kakak), Linni Lestari Dalimunthe (Kakak) yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini dan semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Terima kasih kepada yang teristimewa juga kepada Rabiatul Adawiyah Marzuki Dongoran (Keponakan) yang telah menjadi semangat dan juga sebagai motivasi kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
11. Teman serta sahabat seperjuangan saya Vivi Hanipah Hannum Rambe, Selvi Nelwani Harahap, Sry Ulfa Afriani Dalimunthe, Adinda Srywulan Dari, Salsabilah Hasibuan, Anggi Kartika Nasution, Siti Khoiriyah Harahap, Nur Azizah Panggabean, Asri Sakinah Harahap yang selalu jadi support system dalam diskusi menyelesaikan skripsi ini dikampus UIN SYAHADA Padangsidempuan maupun diluar kampus. Teman-teman seperjuangan Syariah Banking-6 (Pejuang Toga) angkatan 2019. Serta semua pihak baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Namun, tidak mengurangi rasa hormat, peneliti hanya bisa mengucapkan terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga doa, dukungan dan perhatian dari semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa

penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi sempurnanya Skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Padangsidempuan, 01 Agustus 2023

Peneliti,



MITA MEDINA DALIMUNTHE

NIM: 19 401 00236

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṡad	ṡ	es (dengan titik dibawah)




ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

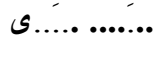
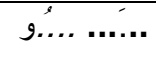
a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

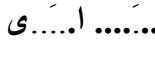
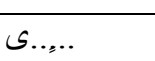
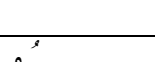
b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua yaitu:

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. *Hamzah*

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan a postrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. *Tajwid*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص البحث.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-LATIN	ix
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Definisi Operasional Variabel	7
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Kegunaan Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	11
1. <i>Servicescape</i>	11
a. Pengertian <i>Servicescape</i>	11
2. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
c. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan yang Baik dan Berkualitas	15
3. <i>Frontliner</i>	16
a. Pengertian <i>Customer Service</i>	17
b. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	18
c. Pengertian <i>Teller</i>	19
d. Fungsi dan <i>Job Description Teller</i>	19
4. Kepuasan Nasabah	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
b. Dampak Kepuasan Nasabah	22
c. Hal-hal yang perlu dilakukan untuk kepuasan nasabah	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33

1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	36
a. Uji Validitas	36
b. Uji Realibilitas	36
2. Uji Normalitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Multikolonieritas	37
b. Uji Heteroskedstisitas	38
c. Uji Autokorelasi	39
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
5. Uji Hipotesis	40
a. Uji Parsial (Uji t)	40
b. Uji Simultan (Uji F)	40
6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Analisis Data Penelitian.....	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Realibilitas	52
3. Uji Normalitas.....	54
4. Uji Asumsi Klasik.....	55

a. Uji Multikolonieritas	55
b. Uji Heteroskedastisitas	56
c. Uji Autokorelasi	57
5. Uji Analisa Regresi Linear Berganda	58
6. Uji Hipotesis	59
a. Uji Parsial (Uji t)	59
b. Uji Simultan (Uji F)	61
7. Uji Koefisien Deerminasi (R^2)	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	62
D. Keterbatasan Penelitian	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran-Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Produk dan Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2019 s/d 2022.....	5
Tabel I.2 Defenisi Operasional	7
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel III.1 Skor Penelitian	36
Tabel IV.1 Struktur Organisasi PT. BMI KCU Padangsidempuan	49
Tabel IV.2 Uji Validitas <i>Servicescape</i>	51
Tabel IV.3 Uji Validitas <i>Frontliner</i>	51
Tabel IV.4 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	52
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas <i>Servicescape</i>	52
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas <i>Frontliner</i>	53
Tabel IV.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	53
Tabel IV.8 Uji Normalitas.....	54
Tabel IV.9 Uji Multikoloniaritas	55
Tabel IV.10 Uji Heterokedastisitas	56
Tabel IV.11 Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel IV.12 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel IV.13 Uji Parsial (Uji t).....	59
Tabel IV.14 Uji Simultan (Uji F).....	60
Tabel IV.15 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	23
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Data Angket Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Linear Berganda
- Lampiran 9 : Hasil Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 10 : Hasil Uji Simultan (Uji f)
- Lampiran 11 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 12 : Dokumentasi Observasi Awal Bersama Pegawai BMI
- Lampiran 14 : Dokumentasi Pengisian Angket Responden Penelitian
- Lampiran 15 : Balasan Persetujuan Pra-Riset
- Lampiran 16 : Balasan Persetujuan Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendirian dari bank syariah merupakan upaya penciptaan kemaslahatan umat islam, maka dalam setiap kegiatan yang ada sudah harus sesuai dengan syariat tidak boleh sama sekali bertentangan dengan ajaran-ajaran islam agar kita senantiasa berada pada hal yang benar atau terhindar dari hal yang di larang oleh Allah SWT. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 dan ayat 7 di sebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Kemudian bisnis dan usaha yang dilaksanakan bank syariah, tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal tersebut menyebabkan bank syariah tidak mungkin membiayai usaha yang mengandung unsur-unsur yang diharamkan.¹ Oleh karena itu kita tidak perlu khawatir akan kehalalan dari produk sampai jasa yang akan diberikan.

Salah satu hal yang ada pada bank konvensional dan tidak ada pada bank syariah adalah riba, riba sangat dilarang dalam islam. Perbuatan bisnis secara riba adalah memperoleh untung dari hasil kepayahan dan kesusahan orang lain.

¹ Nofinawati, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana , 2020), hlm.240.

Mereka melakukannya dengan memberikan fasilitas dalam bentuk pinjaman uang kepada yang membutuhkan terutama yang sangat-sangat membutuhkan dengan menetapkan bunga yang tinggi yang harus dikembalikan bahkan dengan menambah bunga lagi jika terlambat mengembalikannya.²

Allah SWT sangat tidak menyukai riba dan juga sudah jelas melarang keras akan tindakan yang mendekati pada riba dan setiap orang yang melakukan riba sudah jelas ada sangsi bagi orang-orang yang melakukan hal tersebut. Pada prinsipnya Bank Syariah tidak hanya memikirkan keuntungan pada Bank tersebut akan tetapi juga lebih keajaran islam yang mengarah pada kesejahteraan nasabahnya. Fungsi maupun manfaat dari bank syariah ini tidak ada yang merugikan pihak manapun dari nasabah sampai dengan pihak banknya.

Semua produk dan jasa yang ada pada bank syariah tentu sudah terjamin dan pasti akan kehalalannya sehingga tidak perlu diragukan lagi. Namun, persaingan dunia perbankan tidak semudah pada zaman dahulu kala karena tidak hanya sesama bank syariah yang bersaing tetapi juga dengan bank konvensional. Oleh sebab itu salah satu strategi yang sangat penting dan harus dimiliki bank syariah adalah unggul dalam pelayanan. Karena bagi nasabah, pelayanan yang bermutu merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada.

² Irham Fahmi, Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah ,(Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.45-45.

Pada prinsipnya pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Disisi lain para nasabah semakin kritis akan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari jasa perbankan yang dipergunakannya. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi melakukan protes lagi melalui media massa yang dapat menghancurkan citra bank tersebut.

Salah satu cara yang dapat dilakukan *manager* dalam mempertahankan nasabah maupun menarik nasabah baru dengan menggunakan teori *servicescape*. *Servicescape* adalah lingkungan fisik organisasi tempat dilaksanakannya pelayanan kepada para nasabah. Lingkungan fisik meliputi kondisi *ambient*, tata spasial dan fungsi serta tanda, symbol dan artefak³. Elemen-elemen dari *servicescape* mempengaruhi konsumen melalui atribut-atribut eksterior (seperti rambu-rambu, tempat parkir, halaman, ataupun taman) dan atribut-atribut interior (seperti *design*, *layout*, pencahayaan, musik, peralatan, dan dekorasi). Lingkungan fisik merupakan hal yang sangat penting bagi bank karena berdampak langsung pada kepuasan nasabah. Dalam hal ini perbankan menggunakan lingkungan layanan sebagai salah satu cara untuk menunjukkan kualitas yang dimiliki oleh perbankan, dengan tujuan untuk membuat nasabah merasa puas atau kualitas dan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabah.

³ Stefhanie Sahanggamu, dkk, Analisis Kualitas Layanan, *servicescape* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung, Vol 3, No. 1, Maret 2018, hlm. 1084-1095.

Kemudian untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu mempersiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan mampu melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut dengan *frontliner* yang mempunyai peranan sangat penting dalam dunia perbankan. *Frontliner* merupakan petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *Customer Services*, *Teller*, *Security*. Disisi lain peranan *Frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa nyaman dengan pelayanan baik tersebut dan akan terdorong untuk menjadi nasabahnya⁴.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *Servicescape* dan kualitas pelayanan *Frontliner*. Dengan adanya *servicescape* dan kualitas pelayanan petugas *frontliner* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka berpengaruh juga dalam peningkatan bank itu sendiri.

PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan merupakan satu-satunya bank muamalat yang ada di padangsidempuan yang wilayah kerjanya mencakup padangsidempuan dan tapanuli selatan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai salah satu karyawan PT. Bank Muamalat Padangsidempuan dari jumlah nasabah yang diberikan oleh pak Rusdi dari tahun 2019 sampai 2022 mengalami penurunan yang signifikan. Hal tersebut

⁴ Haryo Gumilang, Purnama Putra, Analisis Kualitas layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede, Vol. 17, No. 2, 2020.

menunjukkan bahwa masih banyak orang yang tidak tertarik menggunakan Bank Muamalat Padangsidempuan. Kemudian minimnya minat masyarakat untuk menggunakan Bank Muamalat dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada sehingga banyak masyarakat lebih memilih ke bank syariah lainnya ataupun ke bank konvensional.

Kemudian dari beberapa fenomena yang ditemukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas sangat mempengaruhi proses aktivitas perbankan dalam menarik minat nasabah dan mempertahankan nasabah.

Tabel I.1

PRODUK DAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN TAHUN 2019 s/d 2022

NO	TAHUN	DEPOSITO	TABUNGAN	GIRO	JUMLAH
1	2019	2	1177	1	1180
2	2020	7	1071	1	1079
3	2021	9	714	3	726
4	2022	27	656	2	685

Sumber : PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, Tbk

Tabel I.1 diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun ketahun yang dapat disimpulkan masih kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan pelayanan ataupun jasa Bank Muamalat Padangsidempuan. Maka dari itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian mengenai pengaruh *serviscape* dan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Dimana dari beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa nasabah banyak mengatakan bahwa pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan kurang memuaskan dimana

pelayanan yang mereka berikan sangat kurang tepat dan terlalu berbelit-belit. Kemudian fasilitas seperti parkir yang kurang luas menjadi alasan nasabah berpindah ke pihak lain. Setelah itu mengenai fasilitas bank yang sangat penting akan tetapi tidak tersedia yaitu pada mesin ATM tidak tersedia pilihan untuk melakukan setor tunai dan inilah salah satu kendala bagi nasabah ketika melakukan transaksi di ATM yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, fenomena dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Maka peneliti tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dan peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* Dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan)**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan dan fasilitas yang menjadi pengaruh dari terjadinya masalah penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun yang terjadi pada bank muamalat tersebut.
2. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan juga di buktikan dari data yang didapat dari bank bahwa jumlah nasabah yang menurun dari tahun

2019 sampai dengan tahun 2022 membuktikan bahwasanya ketidak puasan nasabah menyebabkan hal tersebut.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan pemaparan ataupun penjelasan dari latar belakang maka peneliti membatasi bahwa peneliti ini hanya pada pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan?

E. Defenisi Operasional Variabel

Tabel I.2

Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Servicescape</i> (X1)	Servicescape yaitu lingkungan fisik untuk menekankan dampak penyesuaian fisik dan lingkungan dari suatu jasa dimana proses	- Esterika - Suara - Penataan Fasilitas - Kebersiha	Likert

		pelayanan berlangsung yang dapat membantu menilai perbedaan dalam pengalaman yang dirasakan oleh para pelanggan.	n	
2	<i>Frontliner</i> (X2)	Frontliner adalah barisan paling depan yang berperan dalam suatu aktifitas utama disebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. Dan dalam penempatan staf frontliner akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank.	-Nyata -Empati -Keandalan -Responsif	Likert
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkat dari perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu.	-Pelayanan -Produk -Keamanan -Kenyamanan	Likert

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian ini terhadap penulis adalah sebagai sarana pengembangan berpikir dan juga sebagai penambah wawasan, pengetahuan dan juga pengalaman terutama pada variabel yang telah di gali.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut Terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

3. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan dan kelemahannya terutama dalam Pengaruh kualitas pelayanan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk mempermudah dilakukan suatu penelitian dengan cara menyesuaikan permasalahan yang ada. Sistematika pembahasan dilakukan agar suatu laporan penelitian menjadi sistematis, mudah dipahami, dan jelas.

Bab I Pendahuluan, biasanya berisi tentang suatu pengantar, penjelasan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab II Landasan Teori, biasanya berisi tentang teori-teori yang dikemukakan dan penelitian terdahulu yang dicantumkan pada penelitian ini. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, sehingga akan terbentuk suatu kerangka pemikiran dan penentuan hasil hipotesis pertama yang akan di uji.

Bab III Metode Penelitian, biasanya menjelaskan tentang variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian serta definisi operasionalnya, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data untuk memperoleh tujuan penelitian yang dilakukan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, biasanya menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian. Selain itu bab ini juga menguraikan suatu analisis data yang digunakan dalam penelitian ini serta melakukan pembahasan mengenai hasil analisis data dari objek penelitian.

Bab V Penutup, biasanya menyajikan secara singkat kesimpulan yang disimpulkan dalam penjabaran hasil pembahasan. Dalam bab ini juga berisi saran yang disampaikan kepada pihak perusahaan maupun pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini.

BAB II

Landasan Teori

A. Kerangka Teori

1. *Servicescape*

a. Pengertian *Servicescape*

Menurut Rambat Lupiyoadi, *Servicescape* adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyediaan jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu.⁵

Menurut Bitner, *Servicescape* sebagai lingkungan fisik yang didalamnya mencakup pelayanan pada suatu fasilitas interior maupun eksterior. Pelayanannya tersebut meliputi penilaian terhadap desain interior, desain eksterior, simbol, tempat parkir, peralatan yang disediakan, denah *layout*, kualitas udara ataupun suhu udara yang ada pada fasilitas tersebut. Menurut Lovelock dan Wirt, *Servicescape* merupakan kesan-kesan yang di ciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan.⁶

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *servicecape* merupakan suatu layanan fisik yang disediakan suatu

⁵Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3), Jakarta: Salemba Empat, 2014, hlm. 120

⁶Mutiara Kiroyan, dkk, Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Sahid Kawanua Manado, Vol 7, No. 4, Oktober 2019, hlm 6013-6021.

perusahaan untuk memuaskan pelanggan ataupun pemakai jasa serta produk perusahaan tersebut.

Komunikasi dalam *servicescape* juga dapat menciptakan hubungan antar konsumen dengan perusahaan menjadi lebih baik, baik secara langsung maupun tidak. Menurut Lovelock dan Wirtz, *Servicescape* berhubungan dengan gaya dan penampakan dari lingkungan fisik dan elemen lainnya yang berdasarkan pengalaman yang dihadapi oleh pelanggan. Lovelock dan Wirtz juga menyebutkan tujuan utama dari suatu *servicescape*, yaitu:

- 1) Membentuk pengalaman dan perilaku pelanggan.
- 2) Membentuk *image, positioning*, serta differensiasi yang ada.
- 3) Menjadi bagian dari proporsisi nilai.
- 4) Memfasilitasi pertemuan jasa dan meningkatkan baik kualitas pelayanan serta produktivitasnya.

Pelanggan dengan pengalaman positif dari suatu *servicescape* cenderung untuk mengevaluasi layanan penuh secara positif. Kemampuan lingkungan fisik mempengaruhi perilaku dan memberikan gambaran yang sangat jelas untuk bisnis jasa seperti hotel, restoran, kantor profesional, bank, toko ritel, dan rumah sakit. Hal ini dikarenakan suatu layanan umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Jadi, konsumen ada di tempat dimana ia mengalami keseluruhan jasa dan fasilitas di lingkungan fisik perusahaan sehingga

memiliki dampak yang kuat pada persepsi pelanggan dari pengalaman pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak disektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.⁷

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Rasulullah telah menunjukkan dalam berbisnis pun mengajarkan kita untuk lebih mengutamakan pelanggannya. Rahasia sukses Rasulullah

⁷ Mu'ah, dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2021), hlm. 70.

SAW adalah karena kejujuran dan keadilan dalam menjalin hubungan dengan pelanggannya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah *Al-Ĥujurāt* ayat 10 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ
١٠

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”. (Q.S. *Al-Ĥujurāt*: 10)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa orang-orang mukmin itu bernasab kepada satu pokok, yaitu iman yang menyebabkan terjadinya hubungan yang baik dan dianjurkan untuk memperbaiki hubungan jika terjadi perselisihan serta bertakwalah kepada Allah dalam segala hal sehingga Allah akan memberikan rahmat.⁸ Dalam dunia perbankan, menjalin hubungan dengan nasabah sering kali membawa keberhasilan, tetapi tidak selalu merupakan strategi terbaik. Bank harus cakap dalam manajemen hubungan dengan nasabah dengan langkah-langkah yang dilakukan bank untuk mengenal dan melayani nasabah dengan lebih baik agar dapat menarik dan mempertahankan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

⁸Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi* (Semarang: CV. Toha Putra, 1998), hlm. 221-222.

Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.⁹

c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik dan Berkualitas

Berikut ciri-ciri pelayan yang baik dan berkualitas yang harus di penuhi dan di ikuti oleh perusahaan yaitu:

- 1) Tersedia karyawan yang baik : karyawan yang melayani pelanggan, dalam hal ini *frontliner*, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.
- 2) Tersedia Sarana Prasarana : dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang.
- 3) Bertanggung jawab : karyawan bank yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank harus mampu melayani dari awal sampai akhir.

⁹ Tony Sitinjak et.al., *Model Matriks Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 9-10

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat : dalam melayani pelanggan karyawan bank diharapkan melakukannya secara prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan : kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- 7) Memiliki kemampuan dan pengetahuan.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan Kepercayaan: kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga, pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.¹⁰

3. *Frontliner*

Frontliner adalah sumber daya manusia penting dalam perusahaan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Secara langsung dapat ditangkap oleh pelanggan melalui *frontliner*. Mereka harus memiliki

¹⁰ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 285 - 287

kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.¹¹

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan perbankan dan jasa jasa lainnya. Secara umum frontliner bertugas untuk melayani konsumen atau nasabah secara langsung.

a. Pengertian *customer service*

Customer service secara umum ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer Service (CS) memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS ialah untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dan ramah dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus bisa menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank..¹² *Customer relations* adalah interaksi antara perusahaan dengan pelanggan sebagai salah satu stakeholders dengan

¹¹Nova Esti Wiharsih, Efendi, Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan *Frontliner*, Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, 2014, hlm.83.

¹² Mulkan Fadli, dkk, Keterampilan Manajerial Efektif (Medan : Yayasan Kita Menulis), 2020, hal. 93.

menciptakan opini publik agar tercipta kepercayaan pelanggan dan citra positif perusahaan..¹³

b. Fungsi dan tugas *customer service*

Kita perlu mengetahui beragam fungsi dan tugas yang harus diemban oleh seorang *customer service* untuk menjaga citra perusahaan. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin. Pelaksanaan fungsi dan tugas *customer service* harus dipertanggungjawabkan dari awal sampai selesainya suatu pelayanan terhadap pelanggan. Fungsi *customer service* yang harus dijalankan setiap waktu adalah sebagai berikut :

Resepsionis berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan.

- 1) Deskman berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- 2) Salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- 3) *Customer Relation Officier* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau meujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

¹³Mona Rizki Meldianam, Dedi Rianto Rahadi, Peran *Customer Service* Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan, Vol. 4, No. 3, 2020

4) Komunikator berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah .¹⁴

c. Pengertian *Teller*

Teller adalah petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Berdasarkan pengertian yang lain *teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

d. Fungsi dan *Job Description Teller*

- 1) Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).
- 2) Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi atau siang atau sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
- 3) Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan *ID card*, dsb).

¹⁴ Kasmir, Pemasaran Bank. (Jakarta : Kencana, 2018), hal 180

- 4) Jika ada nasabah ingin setor atau tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
- 5) Melakukan pembayaran non tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai atau tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- 6) Setelah selesai proses setor atau tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
- 7) Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.¹⁵

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut R. Harun, Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan. Menurut Kasmir, Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya harapan dan kenyataan inilah yang akan

¹⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), hal 227

menentukan kepuasan pelanggan.¹⁶ Menurut Rangkuti, Kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi atas ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian.¹⁷

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen, pelanggan ataupun nasabah agar bertahan dengan perusahaan tersebut.

Pelayanan terhadap nasabah yang *notabene* adalah pelanggan bank atau lembaga keuangan non bank yang merupakan satu dari sekian banyak faktor yang harus diperhatikan demi kemajuan bank atau lembaga keuangan non bank. Persaingan usaha yang semakin ketat, dimana semakin banyak nasabah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah menyebabkan setiap perusahaan jasa harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi

¹⁶Kasmir, *customer service excellent* :teori dan praktik, (jakarta: PT.Raja Grafindo Persada). 2017.

¹⁷Freddy Rangkuti, Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisa SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama). 2014.

melalui produk atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi pelanggan apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur, pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang & jasa).

Dalam Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam Islam (qana'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Jadi kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaranajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.¹⁸

b. Dampak Kepuasan Nasabah

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun

¹⁸ Nurul Akmalia, Azhar, Anjur Perksa, Pengaruh *Service Excellen* Oleh *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP STABAT, Jurnal Ekonomi Syariah, 2022.

kualitasnya. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.¹⁹

c. Hal-hal yang perlu dilakukan untuk kepuasan nasabah

Hal-hal yang perlu dilakukan bank agar kepuasan nasabah terus meningkat yaitu sebagai berikut :

- 1) Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai staf paling bawah sampai pimpinan tertinggi bank tersebut.
- 2) Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan sebagai teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.

¹⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan Manajemen Perbankan*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010). hal. 238

- 3) Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman, atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- 4) Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was was bila berhubungan dengan bank.
- 5) Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
- 6) Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.
- 7) Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm, diberbagai lokasi – lokasi strategis.²⁰

B. Penelitian Terdahulu

Dalam Penelitian Terdahulu Penelitian yang berhubungan dengan Persepsi Karyawan Terhadap Lingkungan Kerja yang di teliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan objek dan hasil yang berbeda-beda, maka peneliti dapat mengambil beberapa penelitian terdahulu

²⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan Manajemen Perbankan*. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010). hal. 239

untuk memperkuat penelitian ini, adapun salah satu penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel II. 1

Tabel Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putri Retno Wulan, 2019, Skripsi	Pengaruh <i>servicescape</i> dan pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamala Indonesia KCP Blitar.	<p>penelitian menunjukkan bahwa:</p> <p>-Servicescape ini sangat berpengaruh positif dan signifikan akan terhadap kepuasan nasabah pada PT BMI KCP Blitar.</p> <p>-Dan kualitas pelayanan frontliner berpengaruh dan signifikan akan terhadap kepuasan nasabah pada PT BMI KCP Blitar.</p> <p>-Jadi Servicescape dan kualitas pelayanan atau frontliner ini dan secara simultan berpengaruh ke lebih positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BMI KCP Blitar.</p>
2	Wiwik, 2017, Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Customer Teller, dan Security</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Diperbankan	<p>bertransaksi diperbankan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda Medan dan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Katamso Medan dan sebesar apa pengaruhnya berdasarkan hasil analisis data.</p> <p>-Terdapat pengaruh positif</p>

			<p>dan juga signifikan antara pelayanan <i>frontliner</i> dan kepuasan patra nasabah bertransaksi di perbankan pada PT. Bank Syariah Mandiri.</p> <p>-Terdapat perbedaan yang signifikan antara Analisis <i>R square</i> diperoleh pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda Medan 0,876 % artinya 87,6 % lebih besar dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. 0,763% artinya hanya 76,3%, maka dapat dilihat jelas antara perbedaan dari pelayanan <i>frontliner</i> dan kualitas pelayanan diantara kedua bank tersebut.</p>
3	Sabinus Theo S.A.S, 2016, Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Abdul Muis).	<p>Perkembangan akan bank syariah yang terbilang cepat, selain didorong yang memayunginya juga sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) pada bank-bank tersebut. Agar dapat berkembang dan terus bersaing serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, Tentunya pihak bank memberikan pelayanan yang harusnya baik terhadap nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian <i>Frontliner</i> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan atau <i>Frontliner</i> akan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Abdul Muis).</p>

4	Iis Suryani, 2014, Skripsi	Pengaruh Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh antara pelayanan <i>frontliner</i> terhadap kepuasan nasabah juga untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan <i>frontliner</i> baik dari <i>tangible</i> , <i>realibility</i> , <i>responsiveves</i> , <i>assurance</i> maupun <i>empathy</i> berpengaruh akan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan <i>frontliner</i> terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang ciputat. Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 78 responden. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan objek Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat.
5	Erdina Novita Putri, Suniarti, Edriana Pangestuti, 2018, Jurnal.	Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	Penelitian ini akan Menjelaskan apa saja tentang <i>Servicescape</i> atau lingkungan layanan memiliki peranan besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap citra dan positioning perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh dari <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan akan Pelanggan, pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
6	Sufia Sabila, 2020, Skripsi	Pengaruh Mutu Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BSM KCP Kareng Banda Aceh	Penelitian ini adalah penelitian yang akan menguji apakah adanya pengaruh dari <i>compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> dan juga <i>responsiveness</i> yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

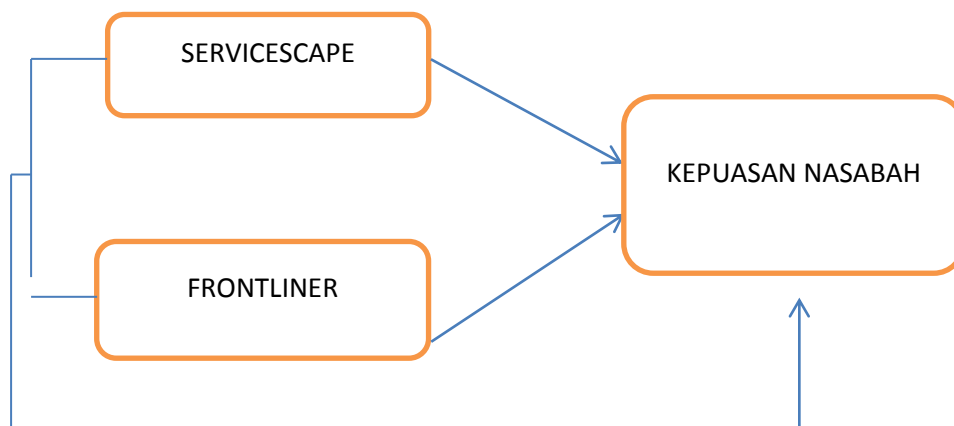
			Model CARTER ini cukup baik untuk memprediksi kepuasan nasabah, hal itu dikarenakan terdapat pengaruh yang signifikan dari beberapa dimensi-dimensi CARTER secara bersama-sama.
7	Ani Priyana Yuliawati, 2019, Skripsi	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan BMI KCP Ponorogo	Di era modern seperti saat ini, perkembangan perbankan syariah dapat dikatakan semakin meningkat dengan banyaknya kantor perbankan syariah yang berdiri, yang akan menjadikan masyarakat dihadapkan pada banyak pilihan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Dan pelayanan yang berkualitas tinggi sangatlah dipentingkan bagi nasabah. Karena kualitas pelayanan adalah bagian terpenting akan produk-produk bank dan pelayanan bank juga sangat mudah diterapkan. Dengan demikian persaingan akan selalu dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan terbaik jika dibandingkan pesaingnya. Kualitas layanan menjadi salah satu kunci dalam keberhasilan bisnis. Apabila nasabah diberikan layanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dalam pelayanan yang mereka berikan.
8	Try Rahmadani Rachmat, 2019, Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pare-pare (Analisis Manajemen Syariah)	Penelitian ini membahas kualitas pelayanan unit kerja frontliner pada BNI Cabang pare-pare terhadap kepuasan nasabah, dan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ternyata adanya kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh kepada

			kepuasan nasabah.
9	Carles Setiawan, 2019, Skripsi	Penerapan Servicescape Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis paparkan maka dapat diambil kesimpulan, bahwa standar yang digunakan servicescape adalah dengan menggunakan prinsip 5 s (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Penerapan 5 s ini dilakukan oleh seluruh elemen yang ada di bank. Standar pelayanan prima yang digunakan adalah kemampuan, sikap, tindakan, perhatian, tanggungjawab, dan penampilan.
10	Cempaka Dyah Pramita, Ahmad Fauzi DH, Kadarisman Hidayat, 2015, Jurnal.	Pengaruh Servicescape atau (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan Dan Dampak Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri)	Pada penelitian ini jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory research) dan juga dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 101 orang responden yang merupakan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri yang menggunakan tabungan SIMPEDA dan juga dengan menggunakan teknik yaitu Purposive Sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis Jalur (Path Analysis) dengan program SPSS. Dapat disimpulkan bahwasanya Servicesca pemempengaruhi akan Kepuasan Nasabah, dan juga Kepuasan Nasabah berpengaruh akan terhadap Loyalitas Nasabah. Dengan demikian, seharusnya pada perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa

			Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terhadap Servicescape atau (Lingkungan Layanan).
--	--	--	--

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah dimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian tersebut. Dan peneliti juga harus menguraikan penelitian tersebut dengan konsep dan variabel secara terperinci.



Keterkaitan antara servicescape berpengaruh terhadap minat nasabah yang membuat nasabah menetap dalam bank tersebut. Dan faktor kualitas pelayanan frontliner yang juga berpengaruh dalam minat nasabah untuk memakai jasa ataupun produk yang disediakan bank tersebut. Sedangkan keterkaitan antara servicescape dan kualitas pelayanan frontliner sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang membuat nasabah juga membuat pilihan pada bank tersebut dan menetap dalam memakai jasa dan produk bank tersebut.

Kerangka berpikir diatas menjelaskan bahwa adanya pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank tersebut. Variabel yang di teliti yaitu *Servicescape* (X_1), *frontliner* (X_2) dan berpengaruh kepada kepuasan nasabah (Y).

4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²¹

Hipotesis menghubungkan antara teori dengan penelitian. Dengan kata lain, hipotesis diterima apabila fakta membenarkan dan dapat ditolak apabila fakta tidak membenarkan. Berdasarkan erangka pikir yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil hipotesisnya yaitu:

H_{a1} = Terdapat pengaruh *sevicescape* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

H_{O1} = Tidak terdapat pengaruh *sevicescape* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

H_{a2} = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

²¹Zakariah, Analisi Statistik dengan SPSS untuk Penelitian Kuantitatif, (Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al-Mawaddah Warramah, 2021),hlm.25.

H_{02} = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

H_{a3} = Terdapat pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

H_{03} = Tidak Terdapat pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh servicescape dan kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.²² Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank

²² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 76

Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan yang berjumlah 685 nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.²³

Untuk menentukan sampel yang digunakan penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut.²⁴ Jadi yang menjadi sampel dari penelitian ini adalah 87 nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah sampel penelitian berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

²³ Nanang Martono, Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Sekunder Data Sekunder Edisi Revisi 2,(Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014). hlm. 76.

²⁴Budi Gautama Siregar, dan Ali Hardana., Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis,(Medan : Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 60.

Keterangan:

n : Jumlah nasabah sampel

N : Jumlah nasabah populasi

e : error level (tingkat kesalahan senilai 10%)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{685}{1+685(0,1)^2} = \frac{685}{7,85} = 87,26$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi sebanyak 685 nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 87,26 nasabah dan dibulatkan menjadi 87 nasabah.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian untuk mengukur fenomena ataupun sosial yang sedang diamati. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan wawancara secara langsung, pengisian kuesioner (angket), dan dokumentasi. Angket adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan angket tertutup (angket berstruktur) ataupun angket yang disajikan sedemikian rupa, kemudian responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut dengan tanda silang atau dengan tanda check list. Patokan yang digunakan skala likert yang memiliki gradasi dari yang paling negatif sampai dengan yang positif dengan 5 jawaban alternatif, yaitu sebagai berikut:

Alternati jawaban	Skor untuk Jawaban
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STJ)	1

4. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.²⁵

2) Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan instrumen cukup yang dapat digunakan atau dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

b. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

²⁵ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 135.

parametrik.²⁶ Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan dari uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan Kolmogorow-Smirnov yang dipadukan dengan kurva P-P Plots.²⁷ Kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan KolmogorowSmirnov adalah sebagai berikut :²⁸

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkolerasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat kolerasi mendekati Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkolerasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,(Jakarta:Rika Cipta,2011).hlm.77.

²⁷Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS* ,(Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009)hlm.78.

²⁸Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS* ,(Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009) hlm.79.

variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat kolerasi mendekati.²⁹

2) Uji Heterokedastisitas

Menurut Idris, uji heteroskedastisitas ini merupakan uji ketidak samaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar suatu varians dari residual. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, penguji ini menggunakan uji Glejser.³⁰ Digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section daripada time series. Namun bukan berarti modelmodel yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedastisitas.³¹ Dan penguji menggunakan uji Glejser dalam penelitian ini. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat

²⁹Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik Dengan, SPSS ,(Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009). hlm 96.

³⁰Idris, Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS, (Padang: FEUNP, 2010), hlm. 93

³¹Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik Dengan SPSS ,(Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 79.

dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- a) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola;
- b) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0
- c) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji atas asumsi dengan regresi dimana variabel terikat tidak memiliki korelasi dengan dirinya sendiri. Maksudnya adalah bahwa nilai dari variabel terikat tidak memiliki hubungan dengan variabel itu sendiri, baik nilai periode sebelumnya maupun nilai periode sesudahnya. Adapun cara mengetahui gejala autokorelasi adalah dengan uji Durbin-Watson (DW test). Berikut bentuk secara umum adalah:

- a) Apabila angka D-W berada di bawah -2, artinya berautokorelasi positif.
- b) Apabila angka D-W berada di atas +2, artinya berautokorelasi negatif.
- c) Apabila angka D-W berada diantara -2 sampai dengan +2 artinya tidak terdapat autokorelasi.³²

³²Gunawan, Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), hlm.121.

4) Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel bebas maupun menjelaskan bersama-sama variabel berikut atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat tersebut cocok dengan data yang ada. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.³³

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Uji t atau disebut juga uji parsial yaitu uji untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan signifikansi 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut:³⁴

- 1) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel independen secara

³³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 67.

³⁴ Gunawan, Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), hlm.279.

bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan langkah- langkah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis
- 2) Menentukan F_{hitung}
- 3) Menentukan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistic pada tingkat signifikansi 0,1 dengan df 1 (jumlah variabel 1) dan df 2 (n-k-1) (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka, H_a diterima dan H_o ditolak.
 - b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka, H_a ditolak dan H_o diterima.³⁵

e. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis yang dilakukan terhadap satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel bebas antara lain, Tenaga Kerja (X1), Upah Minimum (X2), dan Pertumbuhan Ekonomi (Y) sebagai variabel terikat. Adapun persamaan umum regresi linier berganda adalah sebagai berikut:³⁶

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b1 dan b2 : Koefisien Variabel

³⁵ Duwi Priyanto, *Spss 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi, 2014).

³⁶ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2016), hlm 275.

X_1 : *Servicescape*

X_2 : *Frontliner*

e : Standard Error

Dari rumus diatas akan saya selesaikan dengan variabel penelitian saya. Maka, secara matematik rumus yang sudah saya sesuaikan dengan variabel penelitian saya adalah sebagai berikut:

$$KN = a + b_1S + b_2F + e$$

Keterangan:

KN : Kepuasan Nasabah

b_1 dan b_2 : Koefisien Variabel

S : *Servicescape*

F : *Frontliner*

e : Standard Error

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman atau riba, serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang atau haram. Gagasan pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia berawal dari lokakarya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor.

Ide ini berlanjut dalam musyawarah nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah di Indonesia.³⁸ PT. Bank Muamalat Indonesia didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, PT. Bank Muamalat Indonesia berhasil menyandang predikat sebagai bank devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di

Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. PT. Bank Muamalat Indonesia saat ini merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu, PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.³⁷

Saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan PT. Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit. PT. Bank Muamalat Indonesia saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, PT. BankMuamalatIndonesia berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya

³⁷Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 03 Maret 2022 pukul 16.20 WIB.

comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.

PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, Majelis Ulama Indonesia, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan ATM yang ada di kota padangsidempuan hanya ada 1 unit di kantor PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 1 unit di Panyabungan.

2. Visi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang

islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Ruang Lingkup PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Ruang lingkup bidang usaha Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Padangsidimpuan meliputi pembiayaan, penghimpunan dana dan jasa lainnya.

- a. Pembiayaan Pembiayaan Seperti pada bank syariah lainnya, bank muamalat Cabang Utama Padangsidimpuan juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang sudah cukup dikenal masyarakat, di antara pembiayaan yang transaksinya sedang aktif berjalan adalah murabahah, musyarakah, dan mudharabah. Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah umumnya berkaitan dengan pembelian lahan perkebunan, pertanian, pembangunan rumah, pembelian bahan bangunan, dan lain sebagainya. Pembiayaan yang menggunakan akad musyarakah berkaitan langsung dengan pembelian rumah atau bisa juga disebut kredit pembiayaan rumah (KPR). Sedangkan mudharabah sebagai pembiayaan yang cukup kecil bersama-sama dengan musyarakah berkaitan dengan koperasi dan bidang usaha lainnya. Kemudian ada pembiayaan yang menggunakan akad qardh khusus ditujukan untuk pembiayaan haji dan biaya sekolah. Semua pembiayaan yang diberikan pada prinsipnya adalah sama yaitu selalu dibebankan rahn (agunan) atau jaminan. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi atau disebut juga sebagai awal mitigasi risiko. Misalnya adalah menghindari nasabah dari kecurangan, seperti

nasabah melarikan dana pembiayaan, tidak mau membayar outstanding yang wajib dan marginnya, dan masalah lain yang mungkin saja bisa terjadi.

b. Penghimpunan Dana Ada beberapa produk penghimpunan dana yang ditawarkan Bank Muamalat Padangsidimpuan kepada masyarakat di antaranya adalah: iB Muamalat, Tabungan Prima, Tabungan Berencana, Tabungan Sahabat, Tabunganku, Tabungan Haji Arafah, Tabungan Umrah, Deposito dan Giro.

c. Jasa lain yang ditawarkan Bank Muamalat Padangsidimpuan adalah automatic teller machine (ATM). Pada ATM ini ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan seperti penarikan tunai/transfer, pengecekan saldo, pembayaran listrik, pembayaran air, pembelian pulsa Prabayar dan pembayaran zakat. Selain hal tersebut BMI Cabang Pembantu Padangsidimpuan juga menyediakan Mobile Banking dan Internet Banking yang fungsinya seperti ATM tersebut.

4. Lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan berlokasi di Jl. Jend.Gatot Subroto No. 8, Wek II Padangsidimpuan Utara, Sumatera Utara 22711, Indonesia.

5. Dampak Sosial Ekonomi terhadap lingkungan Masyarakat

Dengan berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan berlokasi di Jl. Jend.Gatot Subroto No. 8, Wek II

Padangsidimpuan Utara, Sumatera Utara 22711, Indonesia memberikan dampak terhadap perekonomian masyarakat Padangsidimpua.PT. Bank Muamalat Padangsidimpuan memperkenalkan berbagai macam produk dan jasa yang menarik bagi masyarakat. PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan menghimpun dana dari masyarakat dengan menawarkan produk tabungan, giro, dan deposito. PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan akan membayar bonus atau bagi hasil atas dana simpanan dan investasi nasabah sesuai dengan kesepakatan awal.

Dana yang terhimpun dari masyarakat bisa disalurkan kembali kepada masyarakat untuk mendapatkan tambahan usaha melalui PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan sehingga terjalin saling tolong menolong.Melalui penghimpunan dana yang lancar dan pembiayaan yang lancar juga, masyarakat lebih cepat berkembang dan maju dan lebih baik kedepannya dalam membangun, kesejahteraan masyarakat dalam sosial ekonomi berdasarkan syariah Islam.

6. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesi KCU Padangsidimpuan melakukan restrukturisasi, tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien.Bank ini juga

menjalankan kegiatan berbentuk organisasi yang berkaitan dengan pekerjaan atau memiliki hubungan pekerjaan yang saling membantu bagian lainnya.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Tabel IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCU
Padangsidimpuan

Jabatan	Nama
<i>Region Head</i>	Sahlan
<i>Branch Manager</i>	Efridayanti siregar
<i>Back Office</i>	Syukron Rizki
<i>Ias Insurance</i>	Nuraida Pane
<i>Relationship Manager Funding</i>	Rini Agustina
<i>Branch Collection</i>	Azhar Winardi Dan Rusdi
<i>Customer Service</i>	Amelia Suriani Lase dan Winda Kartika
<i>Teller</i>	Winda Lestari dan Rina Khairani
<i>Security</i>	Tomy dan Heri
<i>Driver</i>	Iwan Irawan
<i>Office Boy</i>	Waluyo

7. Uraian Pekerjaan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU **Padangsidimpuan**

Demi kelancaran tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian, maka diperlukan peran struktur organisasi. Berikut ini adalah penjelasan uraian pekerjaan berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan:

- a. Branch Manager tugasnya mengawasi dan memotivasi agar setiap marketing bekerja semaksimal mungkin.
- b. Back Office tugasnya melaksanakan pembukuan pembiayaan yang meliputi dropping, angsuran dan pelunasan pembiayaan nasabah untuk memastikan hak dan kewajiban nasabah telah dijalankan tepat waktu dan tepat jumlah.
- c. Customer service tugasnya menawarkan, memberikan layanan dan mengupayakan cross selling terhadap produk dan jasa BMI kepada nasabah dan calon nasabah, baik yang datang secara langsung maupun tidak langsung untuk memastikan agar nasabah/calon nasabah merasa puas, cepat dan aman terhadap pelayanan yang diberikan pemangku jabatan.
- d. Teller tugasnya menerima transaksi tunai (penyetoran dan penarikan) dan non tunai (kliring dan pemindah bukuan) dari nasabah untuk selanjutnya diperiksa jumlah uang yang diterima/diserahkan dan diteliti keabsahan warkat atau slip yang diterima, sehingga setiap transaksi dapat dijalankan dengan baik dan lancar sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.
- e. Relationship Manager Funding tugasnya melakukan marketinh produk BMI dengan berorientasi kepada cross selling, baik kepada nasabah perorangan, yayasan, perusahaan dan sebagainya.

- f. Branch Collection tugasnya melakukan proses penagihan angsuran terhadap nasabah pembiayaan retail bermasalah dengan pendekatan ke nasabah dan membuat laporan atas progress penagihan tersebut serta melakukan koordinasi dalam penanganannya dengan pihak terkait.

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Tabel IV.2
Hasil Uji Servicescape (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Servicescape 1	0,485	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 87 - 2 = 85$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1775$	Valid
Servicescape 2	0,662		Valid
Servicescape 3	0,379		Valid
Servicescape 4	0,476		Valid
Servicescape 5	0,590		Valid
Servicescape 6	0,384		Valid
Servicescape 7	0,673		Valid
Servicescape 8	0,567		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

Tabel IV.3
Hasil Uji Frontliner(X2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Frontliner 1	0,320	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 87 - 2 = 85$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1775$	Valid
Frontliner 2	0,708		Valid
Frontliner 3	0,618		Valid
Frontliner 4	0,655		Valid
Frontliner 5	0,394		Valid
Frontliner 6	0,440		Valid
Frontliner 7	0,764		Valid
Frontliner 8	0,808		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

Tabel IV.4
Hasil Uji Kepuasan Nasabah(Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KepuasanNasabah 1	0,610	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 87 - 2 = 85$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1775$	Valid
KepuasanNasabah 2	0,449		Valid
KepuasanNasabah 3	0,662		Valid
KepuasanNasabah 4	0,518		Valid
KepuasanNasabah 5	0,662		Valid
KepuasanNasabah 6	0,507		Valid
KepuasanNasabah 7	0,735		Valid
KepuasanNasabah 8	0,702		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel IV.5
Hasil Uji Servicescape(X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,626	8

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji reliabilitas Servicescape dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* $0,626 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Servicescape dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.6
Hasil Uji Frontliner (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,735	8

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji reliabilitas frontliner dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* $0,735 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel frontliner dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.7
Hasil Uji Kepuasan Nasabah (Y)

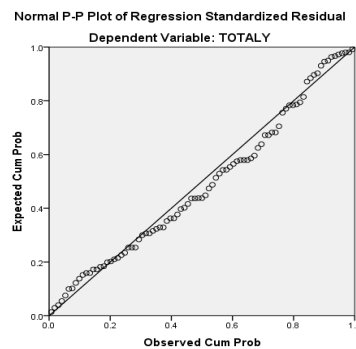
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,753	8

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji reliabilitas Kepuasan Nasabah dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* $0,753 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

3. Uji Normalitas

Grafik IV.1



Berdasarkan grafik IV.1 tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada masalah normalitas pada seluruh variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Hal ini dibuktikan dengan grafik yang membentuk titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa distribusi data pada penelitian ini adalah berdistribusi secara normal.

Tabel IV.8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.96428138
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081

	Negative	-.052
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan nilai tabel yang ada diatas nilai signifikansinya $P > 0,1$ maka distribusinya normal, nilai signifikansinya $0,200 > 0,1$ memenuhi asumsi normalitas.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah “jika nilai *variance inflation factor* (vif) $< 0,10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$.

Tabel IV.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0,968	1,033
	X2	0,968	1,033

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel diatas nilai VIF untuk X_1 adalah $1,033 < 10,00$, variabel X_2 adalah $1,033 < 10,00$, shingga dapat disimpulkan nilai VIF dari tabel diatas lebih kecil dari $10,00$.

Sementara itu nilai *tolerance* untuk variabel X_1 $0,968 > 0,10$, variabel X_2 $0,968 > 0,10$. Jadi dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua

variabel lebih besar dari 0,10. Berdasarkan penilaian di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

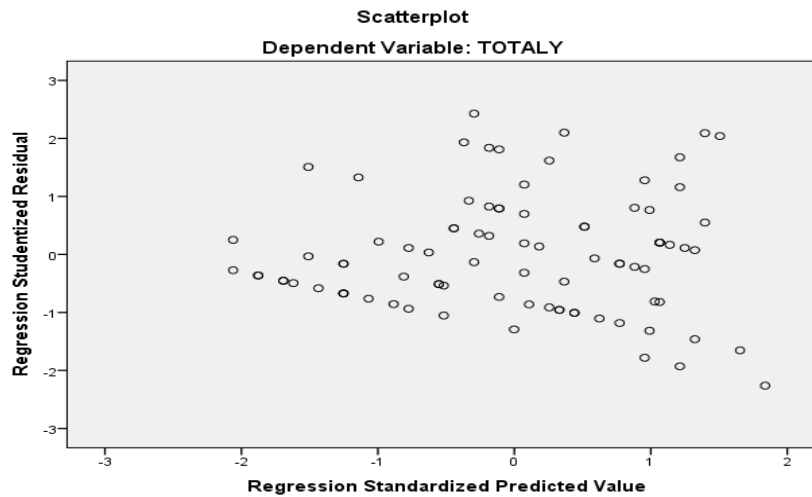
b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel IV.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations					
			X1	X2	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	-.166	.019
		Sig. (2-tailed)	.	.123	.864
		N	87	87	87
	X2	Correlation Coefficient	-.166	1.000	.019
		Sig. (2-tailed)	.123	.	.860
		N	87	87	87
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.019	.019	1.000
		Sig. (2-tailed)	.864	.860	.
		N	87	87	87

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel X_1 dan X_2 mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,1 dengan nilai X_1 $0,864 > 0,1$ dan X_2 $0,860 > 0,1$ artinya dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Grafik IV.2

Berdasarkan grafik IV.2 diatas terdapat titik-titik menyebar yang tidak membentuk pola tertentu dengan jelas. Kemudian titik-titik menyebar pada gambar tersebut berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

c. Uji Autokorelasi

Tabel IV.11
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.262 ^a	.069	.058	1.87908442	1.976

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan dengan nilai Durbin-Watson sebesar 1,976 dengan $n= 87$ dan $k=2$ nilai $dL=1,599$, $dU=1,695$, artinya pengujian berada pada opsi kedua yaitu $d>Du$ disimpulkan tidak terjadi masalah autokorelasi dengan nilai $d=1,976 > dU= 1,695$.

5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan dalam analisi regresi linear berganda penelitian ini adalah:

$$KN = a + b_1SC + b_2FT + e$$

Tabel IV.12
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.786	5.544		2.306	.024
	X1	.181	.109	.165	1.666	.099
	X2	.435	.096	.448	4.520	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan uji regresi linear berganda pada tabel diatas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KN = 12,786 + 0,181SC + 0,435FT$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta adalah 12,786 menyatakan bahwa jika variabel *Servicescape* (SC) dan *Frontliner* (FT) diasumsikan 0, maka Kepuasan Nasabah (KN) pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan nilainya sebesar 12,786 satuan.
- b. Nilai Koefisien regresi variabel *Servicescape* bernilai positif sebesar 0,181 artinya bahwa *Servicescape* mempengaruhi keputusan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, setiap peningkatan *Servicescape* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $12,786 + 0,181 = 12,967$ satuan dengan kata lain variabel independen tetap.
- c. Nilai Koefisien regresi variabel *Frontliner* bernilai positif sebesar 0,435 artinya bahwa *Frontliner* mempengaruhi keputusan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, setiap peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $12,786 + 0,435 = 13,221$ satuan dengan kata lain variabel independen tetap.

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh *Servicescape* dan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Kriteria pengujian adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ Maka H_a ditolak dan H_o diterima. Hasil uji parsial atau (uji t) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.13
Hasil Uji Parsial

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.786	5.544		2.306	.024
	X1	.181	.109	.165	1.666	.099
	X2	.435	.096	.448	4.520	.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.13 hasil uji hipotesis dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1) Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji diatas nilai *servicescape* diperoleh sebesar 1,666 sehingga $t_{hitung} X_1=(1,666) > t_{tabel} =(1,663)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh *Servicescape* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

2) Pengaruh *frontliner* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji diatas nilai *frontliner* sebesar 4,520 sehingga $t_{hitung} X_2= (4,520) > t_{tabel} =(1,663)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

b. hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) yaitu *servicescape* dan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kriteria pengujian adalah jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak dan jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Hasil uji simultan (uji f) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.14
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.695	2	41.847	10.594	.000 ^b
	Residual	331.823	84	3.950		
	Total	415.517	86			

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.13 diatas uji simultan (uji f) diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 10.594, sedangkan F_{tabel} diperoleh dari rumus $df=n-k-1$ atau $87-2-1=84$ yaitu sebesar 3,105 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($10.594 > 3,105$) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh *Servicescape* dan *Fronliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.449 ^a	.201	.182	1.988
a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1				
b. Dependent Variable: totally				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel hasil koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,449 artinya korelasi antara variabel *Servicescape* dan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah terjadi hubungan sedang. Sedangkan R^2 sebesar 0,201 artinya variabel *Servicescape* dan *Frontliner* mampu menjelaskan vatiabel kepuasan nasabah sebesar 20,1% sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan dipengaruhi oleh variabel *servicescape* dan *frontliner*, dari hasil analisis data yang dilakukan menggunakan

bantuan program SPSS versi 23, dimana data tersebut telah memenuhi syarat uji regresi linear berganda, maka diperoleh sebagai berikut:

$$KN = 12,786 + 0,181SC + 0,435FT$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta adalah 12,786 menyatakan bahwa jika variabel *Servicescape* (SC) dan *Frontliner* (FT) diasumsikan 0, maka Kepuasan Nasabah (KN) pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan nilainya sebesar 12,786 satuan. Nilai Koefisien regresi variabel *Servicescape* bernilai positif sebesar 0,181 artinya bahwa *Servicescape* mempengaruhi keputusan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, setiap peningkatan *Servicescape* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $12,786 + 0,181 = 12,967$ satuan dengan kata lain variabel independen tetap. Nilai Koefisien regresi variabel *Frontliner* bernilai positif sebesar 0,435 artinya bahwa *Frontliner* mempengaruhi keputusan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, setiap peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar $12,786 + 0,435 = 13,221$ satuan dengan kata lain variabel independen tetap.

1. Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan analisa data yang dilakukan dalam penelitian pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} X_1 = 1,666 > t_{tabel} = 1,663$ artinya terdapat pengaruh *servicescape* (X_1)

terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasanya *servicescape* mempunyai pengaruh dari pengurangan nasabah dari tahun ke tahun yang ada pada latar belakang masalah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Tumbelaka dan Sjendry Loindong yang menyatakan bahwa *servicescape* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi Kesimpulannya *servicescape* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

2. Pengaruh *frontliner* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan analisa data yang dilakukan dalam penelitian pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan bank muamalat indonesia kcu padangsidempuan maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} X_2 = 4,520 > t_{tabel} = 1,663$ artinya terdapat pengaruh *frontliner* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasanya *frontliner* mempunyai pengaruh dari pengurangan nasabah dari tahun ke tahun yang ada pada latar belakang masalah Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wiwik yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan juga signifikan antara pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah.

3) Pengaruh *servicescape* dan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil analisis data uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($10,594 > 3,105$) artinya terdapat pengaruh *servicescape* dan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah secara simultan pada penelitian pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan bank muamalat indonesia kcu padangsidiempuan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwasanya *servicescape* dan *frontliner* mempunyai pengaruh dari pengurangan nasabah dari tahun ke tahun yang ada pada latar belakang masalah Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Wulan yang menyatakan bahwa *servicescape* dan *frontliner* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan keterbatasan yang dapat memungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

- a. Keterbatasan tenaga, waktu dan pengetahuan peneliti dalam penyempurnaan dari hasil penelitian ini.
 - b. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran dan integrasi para responden dalam menjawab pernyataan yang diberikan.
 - c. Keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang diperoleh.
- Walaupun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi

tidak mengurangi makna maupun hasil penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

- d. Susahnya nasabah yang ingin diajak kerjasama baik dalam waktu ataupun kesediaan nasabah dalam mengisi angket yang disediakan.

Meskipun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi hasil penelitian ini. Dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Hasil analisis regresi berganda diketahui nilai konstan dalam persamaan penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai konstanta sebesar 12,786 artinya jika variabel *Servicescape* (SC) dan *Frontliner* (FT) nilai 0, maka Kepuasan Nasabah (KN) nilainya 12,786.
 - b. Koefisien *Servicescape* sebesar 0,181 artinya apabila variabel *Servicescape* ditambah 1 satuan maka variabel kepuasan nasabah naik sebesar 0,181. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Servicescape* dengan kepuasan nasabah.
 - c. Koefisien *Frontliner* sebesar 0,435 artinya apabila variabel *Frontliner* ditambah 1 satuan maka variabel kepuasan nasabah naik sebesar 0,435. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Frontliner* dengan kepuasan nasabah.
2. Hasil analisis uji t pada variabel *servicescape* dengan tingkat kesalahan 10%, kemudian nilai $t_{hitung} = 1,666$ dan nilai $t_{tabel} = 1,663$ yang diperoleh dari $t_{tabel} df = n-k-1$ atau $87-2-1 = 84$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel, maka nilai $t_{hitung} 1,666 > t_{tabel} = 1,663$ artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Dapat disimpulkan bahwa

pada *servicescape* terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan.

3. Hasil analisis uji t pada variabel *frontliner* dengan tingkat kesalahan 10%, kemudian nilai $t_{hitung} = 4,520$ dan nilai $t_{tabel} = 1,663$ yang diperoleh dari t_{tabel} $df = n-k-1$ atau $87-2-1= 84$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel, maka nilai $t_{hitung} 4,520 > t_{tabel} = 1,663$ artinya H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa pada *frontliner* terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan.
4. Hasil uji F diketahui nilai F_{hitung} adalah sebesar 10,594 dan nilai F_{tabel} 3,105 yang diperoleh dari tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $87-2-1= 84$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas. Berdasarkan nilai tersebut penelitian F_{hitung} 10,594 > dari F_{tabel} 3,105 artinya H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel *servicescape* dan *frontliner* terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan.
5. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,449 artinya bahwa variabel *Servicescape* dan *Frontliner* menunjukkan presentase pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 20,1% sedangkan sisanya 79,9% di pengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memperluas pengetahuan serta pemahaman peneliti dalam memahami *servicescape dan frontliner* serta penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana dalam meningkatkan wawasan, pengalaman, dan pengetahuan keilmuan bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Bank Muamalat Indonesia

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan positif terhadap bank Muamalat. Bank Muamalat Indonesia diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat terus menjadi contoh yang baik terhadap perkembangan perbankan syariah yang semakin pesat di Indonesia melalui peningkatan kualitas terutama dalam menjaga kemurnian syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011.
- Akmalia, Nurul, Azhar, Anjur Perksa, Pengaruh *Service Excellen* Oleh *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP STABAT, *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2022.
- Fadli, Mulkan, dkk, *Keterampilan Manajerial Efektif* (Medan : Yayasan Kita Menulis), 2020.
- Fahmi, Irham, *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah* ,Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Gunawan, Mahir *Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012.
- Gumilang, Haryo, Purnama Putra, Analisis Kualitas layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede, Vol. 17, No. 2, 2020.
- Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, Padang: FEUNP, 2010.
- Kasmir, *customer service excellent :teori dan praktik*, jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2017.
- _____, *Kewirausahaan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014.
- _____, *Manajemen Perbankan Manajemen Perbankan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010.
- _____, *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana, 2018.
- Kiroyan, Mutiara, dkk, Pengaruh Servicescape dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Sahid Kawanua Manado, Vol 7, No. 4, Oktober 2019.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Implementasi, dan Kontrol*, edisi ke-9 Jilid 1, Jakarta : PT. Prenhalindo, 2007.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3), Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Meldianam, Mona Rizki , Dedi Rianto Rahadi, Peran *Customer Service* Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan, Vol. 4, No. 3, 2020.

- Mu'ah, dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2021),
- Nofinawati, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana , 2020.
- Priyanto, Duwi, *Spss 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi, 2014).
- Rangkuti, Freddy, *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisa SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Sahangamu, Stefhanie, dkk, *Analisis Kualitas Layanan, servicescape dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung*, Vol 3, No. 1, Maret 2018.
- Siregar, Budi Gautama, dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Medan : Merdeka Kreasi Group, 2021.
- Sitinjak, Tony et.al., *Model Matriks Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Sujianto, Agus Eko, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009.
- Wiharsih, Nova Esti, Efendi, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Frontliner*, Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, 2014.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Mita Medina Dalimunthe
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sigumuru, 03 Januari 2001
4. Anak Ke : Lima
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Status : Mahasiswa
7. Agama : Islam
8. Alamat Lengkap : Desa Sigumuru, Kec. Angkola Barat
8. Telepon/HP : 082161568610
9. E-mail : mitamedinadalimunthe@gmail.com

B. NAMA ORANGTUA

1. Nama
Ayah : Abdul Azis Dalimunthe
Ibu : Ti Mawar Hasibuan
2. Pekerjaan
Ayah : Wiraswasta
Ibu : Wiraswasta
3. Alamat
Ayah : Desa Sigumuru, Kec. Angkola Barat
Ibu : Desa Sigumuru, Kec. Angkola Barat

C. PENDIDIKAN

1. SD Negeri SDN SIGUMURU (2006 - 2012)
2. SMP SMPN 4 PADANGSIDIMPUAN (2012 - 2015)
3. SMA SMAN 1 PADANGSIDIMPUAN (2015 - 2018)
4. UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN (2018 - 2023)

D. MOTTO HIDUP

‘JANGAN TAKUT DAN TERUS BERUSAHA’

Lampiran 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.786	5.544		2.306	.024		
TotalX1	.181	.109	.165	1.666	.099	.968	1.033
TotalX2	.435	.096	.448	4.520	.000	.968	1.033

a. Dependent Variable: totally

Hasil Uji Validasi X2

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TotalX2
X2.1 Pearson Correlation	1	-.036	.104	.168	.114	.051	.022	.088	.320**
X2.1 Sig. (2-tailed)		.741	.339	.120	.292	.638	.840	.418	.002
X2.1 N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.2 Pearson Correlation	-.036	1	.225*	.215*	.061	.181	.767**	.837**	.708**
X2.2 Sig. (2-tailed)	.741		.036	.046	.575	.093	.000	.000	.000
X2.2 N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.3 Pearson Correlation	.104	.225*	1	.867**	.438**	-.021	.194	.210	.618**

Lampiran 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			TotalX1	TotalX2	TotalY	Unstandard ized Residual
Spearman's rho	TotalX1	Correlation Coefficient	1.000	-.166	.133	.019
		Sig. (2-tailed)	.	.123	.220	.864
		N	87	87	87	87
	TotalX2	Correlation Coefficient	-.166	1.000	.430**	.019
		Sig. (2-tailed)	.123	.	.000	.860
		N	87	87	87	87
	TotalY	Correlation Coefficient	.133	.430**	1.000	.868**
		Sig. (2-tailed)	.220	.000	.	.000
		N	87	87	87	87
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.019	.019	.868**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.864	.860	.000	.	
	N	87	87	87	87	

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

Lampiran 7
 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.262 ^a	.069	.058	1.87908442	1.976

a. Predictors: (Constant), LAG_RES

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Lampiran 8
 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.786	5.544		2.306	.024
TotalX1	.181	.109	.165	1.666	.099
TotalX2	.435	.096	.448	4.520	.000

a. Dependent Variable: totally

Lampiran 9
 Hasil Uji Parsial (uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.786	5.544		2.306	.024
TotalX1	.181	.109	.165	1.666	.099
TotalX2	.435	.096	.448	4.520	.000

a. Dependent Variable: totally

Lampiran 10

Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	83.695	2	41.847	10.594	.000 ^b
Residual	331.823	84	3.950		
Total	415.517	86			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Lampiran 11

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.449 ^a	.201	.182	1.988	1.416

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

b. Dependent Variable: totally

Lampiran 12

Hasil Uji Validasi X1

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TotalX1
X1.1	1	.531**	.063	.223*	.093	-.082	.176	.108	.485**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)		.000	.564	.038	.390	.452	.102	.319	.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.2	.531**	1	.068	.107	.177	.197	.398**	.344**	.662**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.000		.530	.326	.101	.067	.000	.001	.000
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.3	.063	.068	1	.200	.327**	-.156	.158	-.018	.379**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	.564	.530		.063	.002	.149	.144	.870	.000

	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.4	Pearson Correlation	.223*	.107	.200	1	.115	.074	.306**	-.012	.476**
	Sig. (2-tailed)	.038	.326	.063		.288	.496	.004	.914	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.5	Pearson Correlation	.093	.177	.327**	.115	1	.193	.327**	.221*	.590**
	Sig. (2-tailed)	.390	.101	.002	.288		.074	.002	.039	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.6	Pearson Correlation	-.082	.197	-.156	.074	.193	1	.047	.263*	.384**
	Sig. (2-tailed)	.452	.067	.149	.496	.074		.663	.014	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.7	Pearson Correlation	.176	.398**	.158	.306**	.327**	.047	1	.446**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.102	.000	.144	.004	.002	.663		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.8	Pearson Correlation	.108	.344**	-.018	-.012	.221*	.263*	.446**	1	.567**
	Sig. (2-tailed)	.319	.001	.870	.914	.039	.014	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
TotalX1	Pearson Correlation	.485**	.662**	.379**	.476**	.590**	.384**	.673**	.567**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87

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

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

Lampiran 13

Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	8

Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	8

Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	8



Dokumentasi observasi awal bersama pegawai Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan bapak Rusdi.

Dokumentasi Pengisian Angket Responden 5 juni 2023



Dokumentasi Pengisian Angket Responden 6 juni 2023



Dokumentasi Pengisian Angket Responden 3 juni 2023





Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. : 065 /B/KC PSP-SRT/VI/2023

Padangsidimpuan, 20 Juni 2023
1 Zulhijjah 1444 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan judul riset yang sebelumnya sudah dirilis melalui izin riset nomor 3747/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/02/2023 tanggal Juni 2023 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Mita Medina Dalimunthe
NIM : 1940100236
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Fronliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Kcu. Padangsidimpuan)**". dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

a.n PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCU PADANGSIDIMPUAN



Bank Muamalat
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN

Rusdi
Retail Collection Management

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22718

T 0634 - 22999
F 0634 - 27837
E www.bankmuamalat.co.id

www.muamalatbank.com



Bank Muamalat



No. : 052 /B/KC PSP-SRT/XII/2022

Padangsidimpuan, 26 Desember 2022

2 Jumadil Akhir 1444 H

Kepada Yth:

Dekan FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin pra-riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan judul riset yang sebelumnya sudah dirilis melalui izin pra riset nomor 3247/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2022 tanggal 26 Desember 2022 perihal izin Pra-riset yang menerangkan:

Nama : Mita Madina Dalimunthe
NIM : 1940100236
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Padangsidimpuan)**" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan pra-riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCU PADANGSIDIMPUAN



EFRIDA YANTINI SIREGAR
BRANCH MANAGER

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22718

T 0634 - 22999

F 0634 - 27837

E www.bankmuamalat.co.id

www.muamalatbank.com