



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh
ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM. 13 220 0144

PROGRAM PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM. 13 220 0144

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

**ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM. 13 220 0144**

PEMBIMBING I

**Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015**

PEMBIMBING II

**Hammi Fadilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Arpan Marwazi Lubis
Lampiran : 6 (Enam) Eksampilar

Padangsidimpuan, 1 Agustus 2018
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah, dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Arpan Marwazi Lubis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan**". maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Darwis Harahap, SHL, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

PEMBIMBING II

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arpan Marwazi Lubis
NIM : 13 220 0144
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan**. Dengan hak bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, 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 : Padangsidempuan
Pada tanggal : 1 Agustus 2018
Yang menyatakan



ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM. 13 220 0144

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARPAN MARWAZI LUBIS
Nim : 13 220 0144
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk CABANG PADANG SIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi tanpa menerima bantuan 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana yang tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 1 Agustus 2018

Saya yang menyatakan



**ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM. 13 220 0144**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

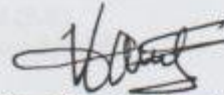
Jalan.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Anggota
Nama : Arpan Marwazi Lubis
NIM : 13 220 0144
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan**

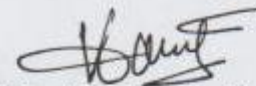
Sekretaris



Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

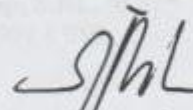

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19651102 19910310 01

Anggota


Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015


2. **Drs. Kamaluddin, M. Ag**
NIP. 19651102 19910310 01


Arwadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002


4. **Ikhwanuddin Harahap, M. Ag**
NIP. 19750103 200212 1 001

Keputusan Sidang Munaqasyah

Tempat : Padangsidimpuan
Tanggal : Rabu/10 Oktober 2018
Waktu : 09.00 s/d 12.00 WIB
Nilai : Lulus/70,75 (B)
Nilai Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,29
Keputusan : AMAT BAIK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN

NAMA : ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM : 13 220 0144

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 31 Oktober 2018



[Signature]
Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”** penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 dalam bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan segala bantuan, motivasi, bimbingan dan saran dari awal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang tulus dan penghormatan yang tinggi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. Mhd. Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan

Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

3. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku pembimbing I dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nofinawati, SEI., M.A., sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
5. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M., selaku penasehat akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
6. Bapak kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai kepada Ayahanda Marwan Efendi Lubis karena beliau adalah salah satu semangat saya agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong saya menjadi anak yang selalu mempunyai *akhlakul karimah* .dan Ibunda Hasnawati Siregar yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara-saudari saya (Sri Wahyuni Lubis kakak, Nirwan Efendi Lubis S.E, Abang dan Febri Handayani Lubis Adik) yang selalu membantu peneliti dengan kasih sayang,

memberikan semangat, motivasi, do'a dan usaha selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

8. Buat Teman Teman Perbankan Syariah Angkatan 2013, Yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita –cita serta segala urusan dipermudahkan oleh ALLAH SWT.
9. Buat Sahabat-sahabat seluruhnya Khususnya sahabat peneliti yaitu Rina Risky Daulay S.E, Afdi Natama Simorangkir, Takdir Mutolib Daulay, Arizon, Adi Suryadi, Putry Yani, Bang udin , Bang Risky, Muhammad Sakti Harahap S.Agr dan Azamal Siagian S.pd yang juga turut memberikan saran dan dukungan kepada peneliti, baik berupa diskusi maupun semangat yang kalian berikan kepada peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan dengan tahap sidang munaqasyah.
10. Buat teman teman KKL dan magang yang telah hadir dalam kehidupan peneliti dan berjuang bersama sama menyelesaikan perkuliahan program sarjana (Strata-1) di kampus IAIN padangsidimpuan.

Semoga segala amalan yang baik tersebut memperoleh balasan Rahmat dan Karunia ALLAH SWT. Akhir kata,dengan segala kerendahan hati penelitimempersembahkan karya ini,semoga bermamfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padangsidimpuan, Agustus 2018

Peneliti,

ARPAN MARWAZI LUBIS
NIM. 132200144

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. 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 transliterasinya 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	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ya
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	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

2. Vokal

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

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>Fathah</i> dan ya	Ai	a dan i
	<i>Fathah</i> dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	<i>Kasrah</i> dan ya	ī	i dan garis di bawah
	<i>Dommah</i> dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- a. Ta marbutah hidup, yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta marbutah mati, yaitu 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).

4. ***Syaddah (Tasydid)***

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem 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.

5. **Kata Sandang**

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

ال. 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 adalah 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 adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. ***Hamzah***

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

7. **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 perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. 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.

9. Tajwid

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

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

ABSTRAK

Nama : Arpan Marwazi Lubis
NIM : 13 220 0144
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan
Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan pada tahun 2012 sebesar 21,14%, Mengalami penurunan menjadi sebesar 14,6% pada tahun 2013. Nasabah juga merasa kurang puas terhadap pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan, Padahal kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan. Rumusan masalah pada penelitian ini yakni apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

Pembahasan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengolahan data digunakan dengan perhitungan statistik dengan program SPSS versi 22. Teknik pengumpulan data meliputi angket, observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan yaitu sebanyak 11.448 nasabah dan sampelnya sebanyak 92 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linier, uji regresi sederhana, uji determinasi (R^2) dan uji t.

Hasil penelitian diperoleh nilai R sebesar 0,595 uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,354, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 35,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh yaitu kualitas pelayanan = $-15,901 + 0,968 KP$. Hasil Uji t yang dilakukan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,024 > 1,6617$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQSAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Defenisi Operasional Variabel	6
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	6
G. Kegunaan Penelitian.....	7
H. Sistematika Pembahasan	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	
1. Kepuasan Nasabah	11
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	11
b. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	15
c. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	17
2. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
b. Dimensi Pelayanan.....	27
c. Tujuan Pelayanan	28
d. Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	33
D. Hipotesis.....	34
BAB III : METODELOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis Penelitian.....	36

C. Populasi dan Sampel	37
D. Sumber Data.....	38
E. Instrumen Pengumpulan Data	39
F. Tehnik Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	40
3. Analisis Deskriptif	42
4. Uji Normalitas	42
5. Uji Linieritas	42
6. Uji Regresi Sederhana.....	42
7. Uji Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
8. Uji Hipotesis (Uji t).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan	45
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan	45
2. Visi dan Misi	47
3. Struktur Organisasi.....	49
B. Hasil Penelitian	49
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
3. Analisis Deskriptif.....	52
4. Uji Normalitas	53
5. Uji Linieritas	54
6. Uji Regresi Sederhana.....	55
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
8. Uji Hipotesa (Uji t).....	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
D. Keterbatasan Penelitian	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan	3
Tabel I.2	Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel III.1	Skala Likert	31
Tabel III.2	Indikator Angket Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel III.3	Indikator Angket Kepuasan Nasabah	40
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	50
Tabel IV.3	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	52
Tabel IV.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	53
Tabel IV.6	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel IV.7	Hasil Uji Linieritas	55
Tabel IV.8	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	56
Tabel IV.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel IV.10	Hasil Uji Hipotesa (Uji t).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan.....	48
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan suatu lembaga bisnis yang bergerak dibidang keuangan yang beroperasi sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Bank syariah yang pertama kali didirikan adalah Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Bank Muamalat sudah memiliki beberapa cabang, baik di kota-kota besar maupun di kota kecil. Bank syariah juga memiliki peranan yang sangat penting dalam memajukan kesejahteraan masyarakat dalam perekonomian dengan memberikan sentuhan-sentuhan kesyariahan.

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru termasuk dalam hal pemberian pelayanan kepada para nasabah, pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh bank, yaitu pemberian jasa yang lebih baik. Pelayanan kepada nasabah dikatakan berhasil, jika para nasabah merasa puas.

Pada dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi

lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya.¹

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak

¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), Hlm. 177.

puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering dibuat *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/ pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (buktifisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Kriteria ini menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah.²

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Berikut merupakan jumlah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan 2012-2016.

Tabel I.1
Jumlah Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang
Padangsidempuan tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
2012	6.675	21,14
2013	8.086	14,6
2014	9.231	15,56
2015	10.253	14,11
2016	11.448	10

Sumber PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan

²*Ibid.*,

mengalami fluktuatif. Pada tahun 2012 persentase jumlah nasabah 21,14%, tahun 2013 persentase nasabah menurun 14,6%, pada tahun berikutnya 2014 persentase nasabah mengalami kenaikan 15,56%, dan pada tahun 2015 dan 2016 persentase nasabah mengalami penurunan 14,11% dan 10%. Peningkatan dan penurunan nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah dalam memperoleh pelayanan dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

Hasil wawancara dengan Rizky Fahlevi sebagai *Branch Sales Support* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui sebagian besar nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan dari hasil persentase jumlah nasabah setiap bulan menurun hal ini dipengaruhi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah.³ Padahal kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dilihat dari hasil jumlah nasabah dan 92 responden yang telah diteliti.

Berdasarkan uraian-uraian di atas peneliti tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan. Adapun judul penelitian ini adalah: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”**.

³Hasil Wawancara Dengan Rizky Fahlevi di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan, Pada Hari Selasa 30 September 2017 Pukul 10.45. WIB.

B. Identifikasi Masalah

1. Kepuasan nasabah menjadi salah satu yang diutamakan karena dapat menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan.
2. Pertumbuhan jumlah nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan masih kurang memuaskan.
3. Terjadinya fluktuasi jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan tahun 2012- 2016.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini perlu dibatasi, agar pembahasannya tidak meluas peneliti. Oleh karena peneliti hanya membahas “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidempuan”.

D. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk memudahkan pengukuran atau penilaian variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam definisi operasional variabel dibuat beberapa indikator yang mendukung variabel-variabel penelitian serta skala yang digunakan untuk melakukan pengukuran maupun penelitian.

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator variabel	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah(Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. ⁴	a. Kualitas Produk b. Kualitas Pelayanan c. Faktor Situasi d. Faktor pribadi dari konsumen e. Harga	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen. ⁵	a. <i>Tangible</i> (wujud) b. <i>Emphaty</i> (perhatian) c. <i>Realibility</i> (keandalan) d. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) e. <i>Assurance</i> (jaminan)	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), Hlm. 238

⁵Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*(Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006), hlm. 50.

G. Kegunaan Penelitian

Dalam setiap penelitian akan memberikan dampak kepada pihak-pihak yang terkait. Biasanya dampak yang ditimbulkan dari sebuah penelitian adalah dampak positif yang dapat berguna bagi para pembaca atau pihak-pihak lainnya yang memiliki kepentingan. Adapun kegunaan penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan Syariah. Selain itu penelitian ini menambah wawasan kepada peneliti mengenai pelayanan, dan kepuasan, dalam bidang manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran.

2. Bagi Pihak IAIN Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus IAIN Padangsidempuan. Sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di fakultas ekonomi dan bisnis islam serta sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya, dengan adanya penelitian ini menjadi salah satu penambah literatur pada koleksi IAIN, dan juga Fakultas ekonomi.

3. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan. Penelitian ini juga merupakan sumbangan berupa pemikiran dalam bidang pemasaran dalam menetapkan kebijakan-

kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan nasabah. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu sumber bagi mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan atau menambah variabel-variabel yang lain untuk memperluas penelitian.

H. Sistematika Pembahasan

Demi kemudahan pemahaman dalam pembahasan penelitian ini, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

Pada BAB I dalam kajian pendahuluan terdapat latar belakang masalah, dalam latar belakang masalah menjelaskan atau memaparkan masalah yang ada sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut. Dan dilanjutkan pada bagian identifikasi masalah, dalam bagian identifikasi masalah membahas masalah atau merangkum masalah yang sudah dipaparkan pada latar belakang. Sesudah dibuat identifikasi masalah dilanjutkan pada pembatasan masalah dari masalah yang ada di identifikasi masalah dibatasi untuk menjadi fokus penelitian. Kemudian dibuat definisi operasional variabel guna menjelaskan tentang variabel yang ada. Lanjut pada pembuatan rumusan masalah yang diambil dari batasan masalah dijadikan sebuah pertanyaan. Kemudian diberi jawaban pada tujuan penelitian. Kemudian dicantumkan pada siapa saja kegunaan penelitian tersebut.

Pada BAB II dalam landasan teori terdapat bagian-bagian yaitu, kerangka teori, dalam kerangka teori terdapat penjelasan-penjelasan dari sub bab yang akan dibahas dari judul yang diangkat untuk penelitian. Kemudian dicantumkan penelitian-penelitian yang berkaitan pada penelitian yang akan dilaksanakan sebagai acuan pada penelitian sebagai pembeda. Dan dibuat suatu rencana yang menyatakan hubungan atau yang lainnya, yang disebut kerangka pikir. Dan dilanjutkan pada bagian hipotesis sebagai jawaban sementara dari kerangka pikir tersebut.

Pada BAB III dalam metodologi penelitian mencakup adanya lokasi penelitian yang dilaksanakan, sesudah ada lokasi maka diperlukan juga waktu yang menjadi patokan peneliti untuk menyelesaikan penelitian. Dan ditentukan populasi sebagai jumlah responden yang akan diteliti dan dibatasi dalam bentuk sampel sebagian dari populasi. Dan dicantumkan apa-apa saja alat dalam pengumpulan data yang dilakukan peneliti, sehingga jelas arah penelitian yang dilakukan. Kemudian dilanjutkan pada pengujian datanya, mulai dari uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis data lainnya, seperti: uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi sederhana, uji koefisien determinasi (uji r square), uji signifikansi parsial (uji-t).

Pada BAB IV menjelaskan tentang hasil dan pembahasan penelitian yaitu: tentang gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan, analisis hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Pada BAB V bagian penutup terdapat hasil dari penelitian dalam pernyataan yang jelas apakah terdapat pengaruh atau tidak. Dan dibuat saran-saran yang dilihat dari kesimpulan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara umum, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹ Menurut Philip Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.²

Kepuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau disformasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³ Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja/jasa yang diterima

¹Kasmir, *Op.Cit.*, hlm. 238

²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit.*, hlm. 176.

³Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 1998), hlm. 204.

⁴ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor : Ghalia Putra, 2004), hlm. 104.

dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau juga sekelompok individu atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan. Nasabah debitur adalah pihak yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁵

Dari beberapa penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang atau tidak senang nasabah setelah membandingkan kinerja layanan yang diberikan oleh bank dengan harapannya. Apabila hubungan nasabah dengan bank terjalin dengan baik maka pihak nasabah akan membeli setiap produk baru yang ditawarkan oleh bank. Hal ini sesuai dengan Firman Allah dalam *Al-Qur'an* surah *An-Nahl* ayat 30:⁶

⁵Dwi Suyikyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta: ISBN, 2009), hlm. 184.

⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Dipenogoro, 2005), hlm.270.

وَقِيلَ لِلَّذِينَ اتَّقَوْا مَاذَا أَنْزَلَ رَبُّكُمْ قَالُوا خَيْرًا لِلَّذِينَ
 أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَلَدَارُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ وَلَنِعْمَ
 دَارُ الْمُتَّقِينَ

Artinya: Dan dikatakan kepada orang-orang yang bertakwa: "Apakah yang telah diturunkan oleh Tuhanmu?" Mereka menjawab: "(Allah telah menurunkan) kebaikan". Orang-orang yang berbuat baik di dunia ini mendapat (pembalasan) yang baik. Dan sesungguhnya kampung akhirat adalah lebih baik dan itulah sebaik-baik tempat bagi orang yang bertakwa.

Berdasarkan ayat di atas ada kata yang memiliki arti di dunia mendapat balasan yang baik. Jika kita berbuat baik atau member pelayanan yang baik maka kita akan memperoleh balasan yang baik di dunia. Pembalasan tersebut dapat berupa rezeki seperti, jika bank member pelayanan yang baik maka nasabah akan setia kepada bank tersebut dan ini akan memberikan rezeki kepada bank tersebut.

Variabel utama yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka pelanggan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat

mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas.⁷

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

- 1) Tetap setia lebih lama.
- 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
- 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- 4) Memberi perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga. Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.

Menurut kotler pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*(Bandung: Alfabeta 2012), hlm. 193.

2) Survei kepuasan nasabah

Dalam hal ini lembaga keuangan perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga keuangan tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

3) Konsumen samaran

Pihak lembaga keuangan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis mantan nasabah

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah baik guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah menetap.⁸

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Ali hasan mengatakan, Ada beberapa hal manfaat kepuasan nasabah. Perencanaan, implementasi, dan pengendalian program kepuasan nasabah memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Persaingan dengan perang harga, pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa pasar. Cukup banyak fakta bahwa nasabah yang

⁸Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2006), hlm. 178.

bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas lebih baik. Strategi fokus pada kepuasan nasabah merupakan alternatif dalam upaya mempertahankan nasabah untuk menghadapi para pesaing yang menggunakan biaya lebih rendah.

2) Manfaat Ekonomis

Mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini jauh lebih murah dibandingkan terus menerus menarik nasabah baru.

3) Reduksi sensitivitas harga

Nasabah yang puas terhadap suatu bank cenderung lebih jarang memikirkan harga akan pelayanan yang ia terima. Dalam banyak kasus, kepuasan nasabah mengalih fokus pada harga dan kualitas.

4) Kunci sukses bisnis masa depan

- a) Kepuasan nasabah merupakan strategi bisnis jangka panjang, membangun dan memperoleh produk perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan nasabah.
- b) Program kepuasan nasabah relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama.
- c) Kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi nasabah terhadap perusahaan yang akan datang.⁹

⁹Ali Hasan, *Op.Cit.*, hlm. 52.

c. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah

Berdasarkan studi literature, terdapat lima bagian utama kepuasan pelanggan, yaitu:¹⁰

1) Kualitas Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk akan memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.

Dalam dunia lembaga keuangan dimana produk yang dihasilkan berbentuk jasa, maka akan dijelaskan ciri-ciri karakteristik jasa sebagai berikut:

a) Tidak Berwujud

Tidak berwujud artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi. Oleh karena itu, jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli lebih dahulu.

b) Tidak terpisahkan

Artinya antara si pembeli dan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain.

¹⁰Kotler, *Op.Cit.*, hlm. 179.

c) Beraneka Ragam

Jasa memiliki aneka ragam bentuk artinya jasa dapat diperjualbelikan dalam berbagai bentuk wahana seperti, tempat, waktu, atau sifat.

d) Tidak tahan lama

Jasa diklasifikasikan tidak tahan lama artinya produk jasa tidak dapat disimpan.

Agar produk yang dibuat laku di pasaran, maka pencipta produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Beberapa keuntungan yang akan diperoleh dengan adanya produk yang berkualitas atau produk plus adalah sebagai berikut:

a) Untuk meningkatkan penjualan

Produk yang memiliki nilai lebih akan menjadi pembicaraan dari mulut ke mulut antar nasabah. Hal ini akan membangkitkan nasabah lama untuk meningkatkan konsumsi produk dan juga menarik calon nasabah baru.

b) Menimbulkan rasa bangga bagi nasabahnya

Hal ini disebabkan produk yang dijual memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing, misalnya dalam hal fasilitas yang diberikan dengan multifungsi.

c) Menimbulkan kepercayaan

Nasabah akan semakin percaya menggunakan produk kita karena ia merasa nyaman dan yakin semua kebutuhannya akan dapat dipenuhi oleh lembaga keuangan.

d) Menimbulkan kepuasan

Pada akhirnya nasabah akan mendapatkan kepuasan dari jasa yang dijual sehingga kecil kemungkinan untuk pindah ke produk lain, bahkan cenderung akan menambah konsumsinya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen.

3. Faktor Situasi

Pengaruh situasi adalah pengaruh yang timbul dari faktor yang khusus untuk waktu dan tempat yang spesifik yang lepas dari karakteristik objek. Pengaruh situasional dalam konsumen adalah faktor personal lingkungan sementara yang muncul pada saat aktifitas konsumen.

4. Faktor pribadi dari Konsumen

Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah kebudayaan, faktor sosial, pribadi, psikologis. Sebagian faktor-faktor tersebut tidak diperhatikan oleh pemasar tetapi sebenarnya harus diperhitungkan untuk mengetahui seberapa jauh faktor-faktor perilaku konsumen tersebut mempengaruhi pembelian konsumen.

5. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan peluang yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.¹¹

a) Tujuan Penentuan Harga

Dalam penentuan harga disebuah usaha harus ditetapkan dengan hati-hati. Kesalahan dalam penentuan harga akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Dalam menentukan harga harus dipertimbangkan berbagai hal, misalnya tujuan penentuan harga tersebut. Ada beberapa tujuan penentuan harga secara umum yaitu:

1) Untuk bertahan hidup

Artinya dalam kondisi tertentu, terutama dalam kondisi persaingan yang tinggi. Dalam hal ini perusahaan menentukan harga semurah mungkin dengan maksud produk atau jasa yang ditawarkan laku di pasaran.

2) Untuk memaksimalkan laba

Tujuan harga ini dengan mengharapkan penjualan yang meningkat sehingga bisa juga meningkat.

¹¹Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran*(Padangsidimpuan: 2010), hlm. 55.

3) Untuk memperbesar *market share*

Penentuan harga ini dengan harga yang murah, sehingga diharapkan jumlah nasabah meningkat dan diharapkan pula nasabah pesaing beralih ke produk yang ditawarkan.

4) Mutu Produk

Tujuan dalam mutu produk adalah untuk memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi.

5) Karena pesaing

Dalam hal ini, penentuan harga dengan melihat harga pesaing. Tujuannya adalah harga yang ditawarkan jangan melebihi harga pesaing.

b) Faktor- faktor yang mempengaruhi harga (suku bunga)

Penentuan besar kecilnya suku bunga simpanan dan bunga, pinjaman sangat dipengaruhi oleh keduanya, artinya baik bunga pinjaman maupun harga simpanan saling memengaruhi. Faktor lainnya yang ikut memerangui harga adalah jaminan, jangka waktu, kebijakan pemerintah, dan target laba.¹²

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

¹²*Ibid.*, hlm. 56.

1) Kebutuhan dana

Apabila perusahaan kekurangan dana (jumlah simpanan sedikit) sementara permohonan pinjaman meningkat, maka untuk memenuhi kekurangan dana tersebut maka perusahaan akan menaikkan suku bunga simpanan dengan harapan masyarakat akan tertarik untuk menabung. Demikian juga sebaliknya.

2) Persaingan

Tingkat persaingan antar perusahaan dalam memperebutkan pasar juga akan sangat berpengaruh terhadap besar kecilnya suku bunga bunga yang dikenakan perusahaan pada masing-masing produknya.

3) Kebijakan pemerintah

Dalam kondisi tertentu pemerintah dapat menentukan batas maksimal atau minimal suku bunga, baik bunga simpanan maupun bunga pinjaman.

4) Target laba yang diinginkan

Target laba yang diinginkan, merupakan besarnya keuntungan yang diinginkan oleh perusahaan. Jika laba yang diinginkan besar, maka bunga pinjaman ikut naik dan demikian juga sebaliknya.¹³

¹³*Ibid*, hlm. 57

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu adalah baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Kualitas dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen.

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Ketetapan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses dengan waktu cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas tanggung jawab dan bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada digaris depan secara langsung berinteraksi dengan nasabah.
- 4) Kelengkapan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.

- 5) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁴

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁵

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:¹⁶

¹⁴Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

¹⁵*Ibid.*,

¹⁶M. Nur Rianto, *Op., Cit.* hlm. 211.

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan yang sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan (*service*) adalah melakukan sesuatu bagi orang lain, dalam literatur manajemen setidaknya ada 4 lingkup definisi *service*, yaitu:

- a) *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi seperti, transportasi, *financial*, perdagangan ritel, personal *service*, kesehatan, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lainlingkupnya adalah industri.
- b) *Service* dipandang sebagai produk *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktivitas berupa obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan, ruang lingkupnya adalah tawaran produk.
- c) *Service* merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kerja serta pengalaman layanan.
- d) *Service*bisa pula dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen yang utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh

pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan.¹⁷

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Seperti yang dijelaskan dalam *Al-Qur'an* Surah *Yusuf* ayat 21.

وَقَالَ الَّذِي اشْتَرَاهُ مِنْ مِصْرَ لِمَرْأَتِهِ أَكْرِمِي
 مَثْوَاهُ عَسَىٰ أَنْ يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَلَدًا ۚ وَكَذَٰلِكَ
 مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ وَلِنُعَلِّمَهُ مِنْ تَأْوِيلِ
 الْأَحَادِيثِ ۚ وَاللَّهُ غَالِبٌ عَلَىٰ أَمْرِهِ ۚ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ
 النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢١﴾

Artinya: Dan orang Mesir yang membelinya berkata kepada istrinya⁴¹⁰. Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, mudah-mudahan dia bermanfaat bagi kita atau kita pungut dia sebagai anak." Dan demikianlah Kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di negeri (Mesir), dan agar Kami ajarkan kepadanya takwil mimpi. Dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tidak mengerti.

⁴¹⁰. Orang dari mesir yang membeli yusuf itu seorang pembesar mesir al aziz, biasa dikenal dengan nama qitfir. Dalam sebagian kitab tafsir disebutkan nama istrinya Rail, dan ada juga

¹⁷Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi, 2008), hlm. 1-2.

menyebut zulaikha atau zalikha. Namun riwayat yang menyebutkan nama – nama tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan.

b. Dimensi Pelayanan

Sepuluh dimensi pokok kualitas layanan, dapat dirangkum menjadi lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi:¹⁸

1) Bukti Fisik (*Tangibles*),

Tangibles adalah penampilan, bentuk fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Lantai yang kotor dan bau pada gedung bank akan dinilai para nasabah dengan nilai yang jelek, walaupun para karyawan bank tersebut berpenampilan menarik.

2) Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan sejak akurat sejak pertama kali.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kesedian dan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

¹⁸*Ibid.*, hlm. 95.

Assurance berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan kepada perusahaan.

5) Perhatian (*Empathy*)

Empathy adalah kemampuan perusahaan atau bank memahami masalah para pelanggannya atau nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

c. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Tujuan pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan melampaui harapan nasabah dan harapan yang memiliki ciri khas kualitas.¹⁹ Agar kita dapat memenangkan tender suatu bisnis, atau memberikan sejumlah uang kepada hakim atau penguasa agar kita dapat

¹⁹Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 26.

memperoleh hukuman yang lebih ringan atau termasuk dalam kategori suap (*risywah*).

d. Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan

Leonard L. Berry A. Parasuranman dan Valarie A. Zeithamal, melakukan penelitian mengenai *Customer Perceived quality*. Dalam penelitian tersebut diidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen/nasabah dengan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan atau nasabah. Maka manajemen bank mungkin berpikir bahwa nasabah menginginkan penampilan karyawan yang lebih baik, tetapi nasabah mungkin lebih mementingkan daya tangkap karyawan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para karyawan mungkin kurang terlatih atau tidak mampu untuk tidak mau memenuhi standar.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan nasabah dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat para wakil bank dan iklan bank.
5. Kesenjangan antara jasa aktual dan harapan. Kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut. karyawan mungkin terus mengunjungi nasabah untuk menunjukkan kepeduliannya, tetapi nasabah menganggapnya sebagai indikasi bahwa ada sesuatu yang tidak beres.²⁰

B. Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memperkuat judul peneliti, maka peneliti membuat penelitian terdahulu, yang dapat di lihat pada tabel berikut ini.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Peneliti	Variabel	Hasil penelitian
1	Ahmad Nasoha, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, 2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya, 2011.	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Loyalitas Nasabah (Y)	Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Modeing (SEM) dengan bantuan program AMOS. Nilai R square sebesar 60,37% yang mempengaruhi loyalitas kepuasan nasabah sedangkan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasilnya

²⁰Nursyabani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (Yogyakarta:Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UI Indonesia, 2006), hlm. 33.

			kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Longginus passé, (Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016) Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah Pada PT Bank Papua Cabang daerah istimewa Yogyakarta.	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil dari penelitian ini, nilai r square 0,093 atau 9,3% yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 90,7% dipengaruhi oleh faktor lain.
3	Mirnalina Mazaya (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, 2013) Pengaruh Gaya komunikasi dan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah PT. Bank syariah cabang Semarang).	Gaya Komunikasi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil dari penelitian ini, gaya komunikasi dan kualitas pelayanan menunjukkan angka yang tinggi yakni 42,3% dan 67,9%. Sedangkan kepuasan nasabah signifikan dengan kualitas pelayanan dan gaya komunikasi sebesar 55,7%. Hasil analisis regresi linear sederhana dengan Uji T menunjukkan nilai T hitung 2,559 dengan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$, maka hal ini berarti bahwa hipotesis menyatakan bahwa gaya komunikasi

			<p>memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kualitas pelayanan diperoleh nilai T hitung 10,275 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hal ini berarti bahwa hipotesis menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasannasabah.</p>
4	<p>Silva Ayu, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Surabaya, 2014) Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Mandiri kantor Cabang Cipanas, 2014.</p>	<p>Kepuasan Nasabah (X) Kualitas Pelayanan (Y)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kualitas Kepuasan Pelayanan pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cipanas dilakukan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh tanggapan yang diberikan oleh responden sebesar 70,93%. (2) Tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cipanas tergambar dalam keadaan cukup baik yang ditunjukkan dengan tanggapan responden sebesar 75,22%.</p>

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penulis adalah sebagai berikut:

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama saudara Ahmad Nasoha adalah pada variabel X kualitas Pelayanan. Perbedaannya terletak pada variabel Y peneliti sebelumnya menggunakan Loyalitas sedangkan peneliti menggunakan kepuasan nasabah.
- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama saudara Longginus passé pada variabel X kualitas Pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitiannya, dimana tempat penelitian saudara Pada PT Bank Papua Cabang daerah istimewa Yogyakarta.
- c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama saudara Mirnalia Mazaya adalah pada variabel X kualitas Pelayanan dan variabel Y Kepuasan Nasabah, sama-sama menggunakan data primer. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitiannya, dimana tempat penelitian saudara Mirnalia Mazaya pada PT. Bank Syariah Cabang Semarang.
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama saudara Silva Ayu adalah sama-sama menggunakan data primer. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitiannya, dimana tempat penelitian saudara Elvi Melindawati pada PT Bank Mandiri Cabang Cipanas.

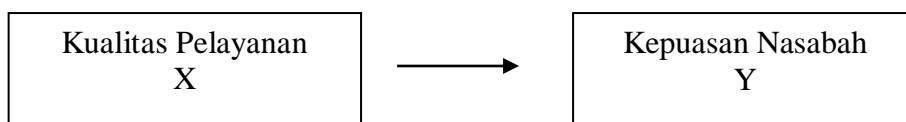
C. Kerangka Pikir

Sebagai lembaga keuangan yang bertugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya. Bank merupakan suatu tempat dilakukannya menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing).

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor- faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa.

Gambar II.1

Kerangka pikir



D. Hipotesis

Menurut Mudrajad Kuncoro hipotesis adalah “suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi.²¹ Atau merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antar variabel-variabel dalam penelitian”. Berdasarkan hasil tinjauan teoritis, rumusan masalah, dan tinjauan penelitian, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

H_o : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

²¹Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* edisi ke-4 (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 59.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan. Bank ini terletak di Jln. Jend. Gatot Subroto No. 8, Wek II, Padangsidempuan Utara, Provinsi Sumatera Utara.

Adapun waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini adalah 27 September 2017 sampai 27 Oktober 2017.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Bambang Prasetyo Penelitian kuantitatif adalah “penelitian yang menggunakan data-data dan diukur dalam satuan numerik (angka)”.¹ Penelitian ini adalah penelitian yang dilaksanakan untuk menambah pengetahuan dengan menggunakan laporan keuangan sebagai alat sebagai alat menemukan keterangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, variabel X dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan sedangkan yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

¹Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 76.

kesimpulannya”.² Jadi dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh subjek yang menjadi sasaran peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah laporan keuangan yaitu seluruh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan sebanyak 11.448 nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden.

2. Sampel

Menurut Sugiono sampel adalah “sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.³ Menurut Morisson sampel adalah “pemilihan sampel merupakan bagian yang sangat penting dari semua penelitian, namun kesalahpahaman pun sering kali terjadi mengenai sampel ini. Khususnya diantara peneliti pemula atau mereka yang tidak mengetahui tentang penelitian”.⁴ Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih ditolerir, misalnya 10%.⁵

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e=10%, adalah:

²Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung :CV. ALFABETA, 2006), hlm. 55.

³Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 56.

⁴Morisson, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 112.

⁵Bambang Prasetyo, *Op., Cit.* hlm. 137.

$$n = \frac{11.448}{1+11.448(0,1^2)}$$

$$n = 91,96$$

$$n = 92$$

D. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini adalah Data Primer adalah data yang diperoleh dari pihak respon dan langsung dengan alat bantu observasi, dan wawancara. Sesuai dengan asalnya darimana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket. Dalam penyebaran kusioner peneliti meminta kepada para nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan ataupun melalui orang-orang yang dianggap mewakili para responden.

E. Instrumen Pengumpulan data

Menurut Bambang Prasetyo pengumpulan data penelitian “dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian”.⁶ Prosedur pengambilan data berpengaruh terhadap kualitas data, oleh Karena itu harus diikuti secara tertib. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah system angket, wawancara dan observasi.

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data yang dihimpun melalui angket/kusioner merupakan data primer (utama) atau sebagai penunjang permasalahan.

⁶*Ibid.*,

Angket merupakan suatu bentuk teknik pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relative mudah digunakan, dimana secara umum isi dari, pendapat dan Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam peneliti ini adalah yaitu skalali kert, jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skalalikert yang mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata dan untuk . Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor. Untuk mengukur data peneliti menggunakan Skala *Likert* yaitu metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuan terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu.

Tabel III. 1 Skala Likert

Katagori Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-Ragu (RR)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Wawancara merupakan serangkaian kegiatan yang melakukan tanya jawab dengan narasumber yang pertanyaan nya berkenaan dengan penelitian. Dan biasanya pihak peneliti menggunakan alat bantu, seperti alat perekam, buku catatan atau sebagainya untuk mereka mencatat hasil dari kegiatan wawancara tersebut.

Tabel III. 2 Indikator Angket Kualitas Pelayanan

Indikator	Pernyataan	Butir Soal
<i>Tangible</i>	1. Bentuk bangunan	1,2
	2. Sarana Komputer	
	3. Penampilan petugas pelayanan	3
<i>Reability</i>	4. Kemampuan petugas memberi Informasi kepada nasabah	4
<i>Reponsiveness</i>	5. Kemampuan petugas didalam bank	5
	6. Respon petugas dalam melayani nasabah	6
<i>Assurance</i>	7. Responpetugas, pelayanan terhadap keluhan nasabah	7,8
	8. Kemampuan Administrasi petugas pelayanan	
<i>Empathy</i>	9. Perhatian petugas pelayanan	9
	10. Kepedulian petugas kepada nasabah	10

Tabel III. 3 Indikator Angket Kepuasan Nasabah

Indikator	Pernyataan	Butir Soal
Kualitas Produk	1. Produk yang aman untuk nasabah	1
Harga	2. Harga Produk tabungan yang mudah dijangkau masyarakat	2,3
	3. Petugas melayani nasabah dengan baik dan sopan	
Kualitas Pelayanan	4. Petugas melayani nasabah dengan baik dan sopan	4,5,6
	5. Proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan nasabah	
	6. Petugas memiliki kemampuan untuk menjelaskan barang&jasa yang ditawarkan	
Faktor situasi	7. Lokasi Bank yang sangat strategis dan mudah dijangkau masyarakat	7
Faktor Emosional	8. Petugas lebih mengutamakan kenyamanan nasabah	8,9,10
	9. Petugas selalu mendengarkan complain nasabah	
	10. Petugas cermat dan sopan ketika dan nasabah	

	yang mengalami kesulitan saat bertransaksi	
--	--	--

F. Teknik analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis atau pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* atau SPSS versi 22 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Bila pengukuran skala tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukannya. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian adalah dengan menggunakan *korelasi pearson product moment* $r_{hitung} > r_{tabel}$ taraf signifikan 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ketelitian alat ukur yang digunakan untuk ketelitian kuesioner yang akan digunakan dalam teknik pengumpulan data. Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya, dengan *cronbach's alpha* $> 0,6$. Kriteria *cronbach's alpha* dibawah 0,06 dinyatakan tidak reliabel sedangkan 0,6 – 0,69 kurang reliabel, untuk 0,7- 0,79 dinyatakan reliabel dan di atas 0,8 adalah sangat reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Deskriptif statistik adalah metode statistik yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan karakteristik data. Statistik deskriptif digunakan untuk

menggambarkan statistik data berupa *mean, minimum, max, standar deviasi* dan mengukur distribusi apakah normal atau tidak.⁷

4. Uji Normalitas

Menurut Duwi Priyatno, uji normalitas adalah “uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal”. Data yang dikatakan normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan metode

5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian linieritas menggunakan test for linierity dengan taraf signifikan 0,05. dua variable dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05.

6. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel satu variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel dependent. Bila variabel bebas diketahui maka skor variabel terikat dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya.

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

⁷Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009), hlm. 90.

Y= variable terikat

X= variabel bebas

a= konstanta regresi

b= nilai turunan atau peningkatan variable bebas

e=eror

7. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable terikat. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel terikatnya, sisa nya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, formulasi model yang keliru dan kesalahan eksperimen.

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

8. Uji Hipotesa (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat

signifikansi 5 persen atau 0,05. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:⁸

jika – $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_a ditolak

jika – $t_{hitung} < - t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima

H_a = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan.

⁸Dwi Priyatno, Op.Cit., hlm. 145.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Tbk Cabang 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 menggunakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram).

Gagasan pendirian Bank Muamalat 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.

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 tanggal 1 November yang dibuat Notaris Yudo Paripurn, S.H dengan izin Menteri Kehakiman. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 Miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp 106 Miliar sebagai wujud dukungan mereka. Dengan modal awal tersebut berdasarkan surat keputusan Menteri

Keuangan RI Nomor 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. telah membuka cabang di Kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2013. Untuk peresmian pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama Bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan yang terletak di Jln. Jend. Gatot Subroto No. 8, Wek II, Padangsidempuan Utara, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini cukup strategis karena berada pada pusat Kota Padangsidempuan, yang terletak di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi Kantor Kepolisian Kota Padangsidempuan, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan, serta perkantoran lainnya.

Jumlah karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan pada saat ini sebanyak 31 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 8 unit, diantaranya: 2 unit di Padangsidempuan, 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Rantau Prapat, 1 unit di Sibolga dan 1 unit di Sibuhuan.¹

2. Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan

Visi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan adalah menjadi *Role Model* lembaga keuangan syariah di dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

3. Struktur Organisasi

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki struktur organisasi tujuannya agar terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab. Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggungjawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk

¹Riski Pahlepi, Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidempuan, Jalan Baginda Oloan No. 88, Wawancara, 30 September 2017.

pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggung jawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan

STRUKTUR ORGANISASI JANGAN PRINT LEMBAR INI

B. Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 22.0 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan suatu alat ukur sejauh mana mampu mengukur yang diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item pernyataan biasanya dilakukan dengan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Berikut adalah uji validitas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,422	Instrumen valid jika $> r_{tabel}$ dengan $n=92$ pada taraf signifikan 5% diperoleh r_{tabel} 0,2028	Valid
2	0,609		Valid
3	0,671		Valid
4	0,527		Valid
5	0,421		Valid
6	0,479		Valid

7	0,490		Valid
8	0,595		Valid
9	0,436		Valid
10	0,471		Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 22 (data diolah)*

Dari tabel IV.1 dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan valid, karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2028. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah adalah:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,598	Instrumen valid jika > r_{tabel} dengan n=92 pada taraf signifikan 5% diperoleh r_{tabel} 0,2028	Valid
2	0,641		Valid
3	0,697		Valid
4	0,636		Valid
5	0,395		Valid
6	0,588		Valid
7	0,612		Valid
8	0,718		Valid
9	0,548		Valid
10	0,614		Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 22 (data diolah)*

Dari tabel IV.2 dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan valid, karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,2028. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Uji Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.3
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,681	10

Sumber: *Output SPSS Versi 22*

Dari hasil tabel IV.3 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk instrumen kualitas pelayanan adalah $0,681 > 0,60$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan adalah reliabel.

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,803	10

Sumber: *Output SPSS Versi 22*

Dari hasil tabel IV.4 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk instrumen kepuasan nasabah adalah $0,803 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kepuasan nasabah adalah reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek. Berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk uji analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel IV.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean
--	---	---------	---------	------

KUALITAS_PELAYANAN	92	10	50	34,02
KEPUASAN_NASABAH	92	10	50	33,88
Valid N (listwise)	92			

Sumber: *Output* SPSS Versi 22

Dari tabel IV.5 di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan jumlah responden sebanyak 92 dengan nilai terendah 10 dan nilai tertinggi 50 dan rata-rata 34,02. Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah responden sebanyak 92 dengan nilai terendah 10 dan nilai tertinggi 50 dan rata-rata 33,88.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan *kolmogrov-smirnov test*.

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas

			KUALITAS_PELAYANAN	KEPUASAN_NASABAH
N			92	92
Normal	Mean		36,26	34,33
Parameters ^{a,b}	Std.		5,511	5,583
	Deviation			
Most	Extreme	Absolute	,064	,082
Differences		Positive	,064	,082
		Negative	-,063	-,074
Test Statistic			,064	,082
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^{c,d}	,155 ^c

Sumber: *Output* SPSS Versi 22

Dari *Output* pada tabel IV.6 di atas dapat dilihat dari hasil *Asymp.Sig* (2-tailed) untuk kualitas pelayanan sebesar $0,200 > 0,05$ dapat disimpulkan data berdistribusi dengan normal. Sedangkan kepuasan nasabah sebesar $0,155$

> 0,05 dapat disimpulkan masing data berdistribusi normal. Sehingga memenuhi syarat untuk uji analisis parametrik.

5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan linier antara (X) dengan (Y).

Tabel IV.7
Hasil Uji Linieritas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN	Between	(Combined)	1826,673	21	86,984	5,019	,000
_NASABAH	Groups	<i>Linearity</i>	1455,267	1	1455,267	83,968	,000
*		Deviation from					
KUALITAS_		<i>Linearity</i>	371,406	20	18,570	1,071	,398
PELAYANA	Within Groups		1213,186	70	17,331		
N	Total		3039,859	91			

Sumber: *Output SPSS Versi 22*

Berdasarkan tabel hasil uji linier dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. Signifikan linier kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linier sehingga memenuhi syarat untuk uji regresi linier.

6. Uji Regresi Linier Sederhana

Mentransformasikan data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi syarat analisis parametrik yang dimana data setidaknya data berskala interval. Angket dalam penelitian ini menggunakan data ordinal

sehingga harus diubah kedalam interval. Teknik transformasi yang digunakan adalah MSI (*Metode Of Successive Interval*).² Regresi sederhana berfungsi melakukan identifikasi pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah).

Tabel IV.8
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-15.901	4.792	
KUALITAS_PELAYANAN	.968	.138	.595

Sumber: *Output SPSS Versi 22*

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$KN = y + x KP$$

$$KN = -15,901 + 0,968 KP$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- konstanta sebesar -15.901 artinya apabila kualitas pelayanan dianggap konstan atau 0 maka kepuasan nasabah nilainya negatif yaitu sebesar -15.901.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,968 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,968. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

²Riduan dan Engkos, *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analisis (Analisis Jalur)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.30

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yaitu untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel IV.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.354	.347	6.81432

Sumber: *Output SPSS Versi 22*

Dari tabel IV.9 di atas diperoleh nilai R sebesar 0,595 hal ini menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 0,595. Koefisien determinasi R^2 (R square) sebesar 0,354 atau 35,4%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 35,4% sedangkan sisanya sebesar 64,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

8. Uji Hipotesa (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah hubungan yang terjadi itu berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Ketentuannya adalah jika nilai Sig. < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun uji t yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-15.901	4.792		-3.318	.001
KUALITAS_PELAYANAN	.968	.138	.595	7.024	.000

Sumber: *Output SPSS Versi 22*

Dari IV.10 *Output* di atas dapat dilihat t_{hitung} untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 7,024 sedangkan t_{tabel} didapatkan pada taraf signifikansi 5% (0,05) dengan nilai $dk = N-1$ atau $dk = 92-1 = 91$ sehingga dengan demikian dapat ditemukan nilai t_{tabel} adalah 1,66177. Berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,024 > 1,6617$) maka H_0 ditolak. jadi dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan.

C. **Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

Hasil uji normalitas diketahui pada uji *Kolmogrov Smirnov* dengan melihat nilai dari *Asymp.Sig (2-tailed)* untuk kualitas pelayanan sebesar 0,200 $> 0,05$ dapat disimpulkan data berdistribusi dengan normal. Sedangkan kepuasan nasabah sebesar 0,155 $> 0,05$ dapat disimpulkan berdistribusi normal.

Hasil Uji linier dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. Signifikan linier kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linier sehingga memenuhi syarat untuk uji regresi linier. Hasil dari regresi sederhana terhadap signifikansi menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari hasil koefisien sebesar 0,968. Hal ini berarti kualitas pelayanan

memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dimana apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan besar satuan maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,968.

Hasil Uji Koefisien Determinasi R sebesar 0,595 hal ini menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 0,595. Koefisien determinasi R^2 (R square) sebesar 0,354 atau 35,4%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar sedangkan sisanya sebesar 64,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikan 5% (0,05) diperoleh hasil sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,024 > 1,6617$) . Hal ini berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula kepada nasabah.³ Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Nasoha (2013) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas kepuasan nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya, penelitian yang dilakukan oleh Longginus Passe (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas

³Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hlm. 97.

Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Papua Cabang daerah Istimewa Jogjakarta, penelitian yang dilakukan oleh Mirnalia Mazaya (2013) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Cabang Semarang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Silva Ayu (2014) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Kantor Cabang Cipanas.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan nasabah yang merasa puas. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Persoalan kualitas dalam dunia bisnis kini sepertinya sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat *survive* dalam bisnisnya. kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah perusahaan memperkuat kesetiaan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar (*market share*), karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi perusahaan.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis.

Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit dicapai karena dalam melakukan penelitian ini adanya berbagai keterbatasan, namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh.

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan.
2. Keterbatasan bahan materi dari skripsi ini, seperti kurangnya buku-buku yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.
3. Keterbatasan Variabel, jumlah variabel yang digunakan pada penelitian tentang kepuasan nasabah dirasa masih terbatas jumlahnya yaitu 1 variabel yaitu kualitas pelayanan. sehingga untuk lebih lanjut disarankan pada penelitian selanjutnya diperlukan pengujian variabel lainnya atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Walaupun demikian, peneliti berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,6617 < 7,024$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikan dengan signifikan sebesar 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hasil penelitian adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

B. Saran- Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan ada beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan harus melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan. Penelitian ini juga merupakan sumbangan berupa pemikiran dalam bidang pemasaran dalam menetapkan

kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan subjek penelitian dan perbedaan penelitian, sehingga menambah wawasan dalam penelitian kinerja perusahaan, serta diharapkan memperoleh hasil yang lebih baik dari peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia, 2006.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Dwi Suyikno, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Jakarta: ISBN, 2009.
- Dwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi, 2008
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Indeks, 2016.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Morissan, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* edisi ke-4, Jakarta:Erlangga, 2013
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran*, IAIN Padangsidimpuan, 2010.
- M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- M.N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Philip dan Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Riduan dan Engkos, *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analisis*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011.

_____, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta, 2009

Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 1998.

CURICULUM VITAE (Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : ARPAN MARWAZI LUBIS
Nim : 13 220 0144
Tempat/ tanggal lahir : Sitamiang, 13 Mei 1995
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jln. Raja Inal Siregar, Batunadua
Agama : Islam
Telepon/No. HP : 0812 6372 2683

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2001-2007 : SD Negeri 200202 Padangsidempuan
Tahun 2007-2010 : SMP Negeri 11 Padangsidempuan
Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 7 Padangsidempuan
Tahun 2013-2018 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syari'ah IAIN
Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

Karya Tulis Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

Lampiran

Tabulasi Kualitas Pelayanan

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL
1	4	5	4	3	1	4	1	4	5	5	36
2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	27
3	1	3	4	5	4	3	2	3	4	2	31
4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	2	30
5	5	4	4	3	3	5	4	2	5	3	38
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
7	2	2	3	4	3	4	3	3	3	5	32
8	4	3	4	3	2	1	3	5	3	5	33
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	31
10	5	4	3	2	5	2	3	3	3	4	34
11	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	31
12	5	4	3	4	3	2	3	2	3	4	33
13	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	31
14	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	36
15	5	3	4	2	2	3	5	3	2	5	34
16	4	1	5	4	1	5	4	4	2	4	34
17	5	3	4	5	1	5	5	2	4	4	38
18	2	2	4	3	2	4	3	2	3	5	30
19	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	30
20	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	33
21	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	27
22	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	31
23	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	33
24	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	32
25	5	5	4	1	4	2	1	4	5	5	36
26	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	42
27	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
28	3	3	4	4	1	5	4	5	4	5	38
29	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
30	3	4	5	2	2	2	1	5	4	5	33
31	3	4	5	3	1	4	4	4	3	4	35
32	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46
33	4	5	5	4	5	4	4	5	2	2	40
34	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
35	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
36	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	44
37	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	38
38	5	4	2	4	3	3	4	3	2	4	34
39	3	3	5	4	2	4	4	4	4	4	37
40	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	40

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
43	5	4	4	3	4	1	2	4	1	5	33
44	5	4	3	3	2	3	2	2	4	3	31
45	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	32
46	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	29
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	5	3	5	5	3	3	1	3	1	5	34
49	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	27
50	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	45
51	4	5	4	3	3	5	2	2	5	3	36
52	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	44
53	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	38
54	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	31
55	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	32
56	1	4	2	4	2	3	3	3	3	3	28
57	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	29
58	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	30
59	5	4	4	3	5	2	3	4	3	5	38
60	5	4	3	3	2	3	4	3	3	4	34
61	5	4	2	4	1	3	1	3	4	4	31
62	1	3	3	4	2	3	3	4	3	4	30
63	5	3	1	3	4	3	4	3	4	3	33
64	5	4	3	3	4	2	3	4	4	2	34
65	2	5	3	4	2	4	3	4	2	3	32
66	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	37
67	5	4	3	3	3	5	3	4	2	5	37
68	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
69	5	4	3	2	4	3	2	4	3	3	33
70	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	29
71	2	2	2	2	3	2	3	3	5	3	27
72	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	30
73	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	25
74	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	32
75	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	35
76	5	4	3	3	3	4	3	2	2	2	31
77	5	4	3	3	2	5	2	3	2	3	32
78	5	4	2	4	3	3	4	3	2	4	34
79	5	4	3	3	2	5	4	3	2	3	34
80	5	4	3	3	5	2	4	3	4	5	38
81	4	4	4	3	4	2	3	3	4	5	36
82	3	1	3	2	1	3	3	4	4	5	29
83	5	3	5	3	2	2	4	2	4	2	32
84	5	4	3	2	2	2	2	4	3	2	29

85	5	4	3	2	1	3	2	1	5	3	29
86	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	37
87	5	3	2	3	2	4	3	2	2	2	28
88	4	5	4	3	4	4	2	4	1	2	33
89	5	3	3	2	4	2	4	3	4	5	35
90	5	3	2	4	2	2	2	2	4	3	29
91	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	39
92	5	4	3	3	2	3	3	2	4	3	32

Tabulasi Kepuasan Nasabah

No	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	TOTAL
1	4	4	5	5	2	5	4	5	1	5	40
2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	31
3	3	5	4	3	3	5	3	5	2	2	35
4	5	4	3	3	2	4	3	2	4	3	33
5	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	33
6	1	2	3	2	3	4	3	3	2	4	27
7	2	2	3	4	3	4	3	3	3	5	32
8	4	5	5	3	4	1	2	3	2	5	34
9	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	25
10	5	4	3	4	2	3	3	2	2	3	31
11	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	29
12	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	29
13	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	28
14	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	31
15	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	36
16	3	3	3	5	5	4	5	2	1	3	34
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
19	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	34
20	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	30
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
22	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	35
23	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	36
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
25	4	4	5	4	2	4	5	4	3	4	39
26	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
27	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
28	5	4	2	4	3	4	3	4	4	5	38
29	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	43
30	5	5	4	5	2	5	5	4	4	5	44
31	4	4	3	4	1	4	5	5	1	4	35
32	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45

33	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
34	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
35	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
36	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
37	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	32
38	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	40
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	39
40	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
42	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	43
43	5	4	3	4	3	1	4	4	3	4	35
44	3	3	3	4	3	1	3	3	2	3	28
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28
46	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	28
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	41
49	5	3	5	3	3	2	4	4	3	4	36
50	5	5	5	4	1	4	4	5	2	4	39
51	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	40
52	4	5	4	5	5	5	1	4	5	5	43
53	3	5	3	4	3	3	2	3	1	4	31
54	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	27
55	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	27
56	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
57	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	34
58	3	5	2	4	3	3	3	3	2	2	30
59	4	2	3	4	4	3	4	5	3	3	35
60	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	34
61	1	3	3	4	4	3	2	4	2	3	29
62	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	30
63	2	3	4	3	3	5	4	3	4	4	35
64	5	4	3	3	3	5	2	3	2	5	35
65	5	5	5	2	3	4	2	3	2	3	34
66	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	30
67	4	2	5	3	2	3	3	4	3	4	33
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	31
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
71	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	28
72	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30
73	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	28
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	1	4	3	5	3	2	3	3	4	3	31
76	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	31

77	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	29
78	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	40
79	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
80	4	4	3	2	4	2	2	3	2	5	31
81	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	31
82	5	2	3	4	3	2	2	4	3	4	32
83	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	36
84	1	3	3	2	3	5	3	2	3	3	28
85	5	4	3	2	3	2	3	3	2	2	29
86	5	2	4	3	3	4	2	3	3	3	32
87	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	34
88	5	3	2	3	2	1	4	2	3	4	29
89	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	26
90	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	34
91	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	38
92	3	3	3	4	3	1	3	3	2	3	28



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. HT. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (22080) Faximile (0634) 24022

Nomor : B-14C/In.14/G.5a/PP.009/05/2018 07 Mei 2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi**

Yth Bapak/Ibu
1. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
2. Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Arpan Marwazi Lubis
Nim : 13 220 0144
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Lama : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan
Judul Baru : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan

Beriring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi pembimbing I dan pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan

Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing I

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing II

Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001



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

Surat : B- 390 /In.14/G/TL.00/5/2018

15 Mei 2018

: Mohon Izin Riset

kepada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Padangsidempuan

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang terhormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
menghormati bahwa:

Nama : Arpan Marwazi Lubis

NPM : 132200144

Tempat/Tgl Lahir : X (Sepuluh)

Alamat : Perbankan Syariah

Departemen : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh Kualitas
Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Padangsidempuan ".

Dengan demikian, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data
yang sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,



Dr. Darwis Harehahap, S.HI., M.Si
NIP 19780818 200901 1 015



Bank Muamalat



No. : 066/B/KC PSP-SRT/V/2018

Padangsidempuan, 18 Mei 2018

2 Ramadhan 1439 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
Tempat

Perihal : Keterangan izin riset

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh,

Insya ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan perihal izin riset bernomor B-00/In.14/G/TL.00/5/2018 tanggal surat 05 Mei 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

Nama	: Arpan Marwazi Lubis
NIM	: 132200144
Semester	: X (sepuluh)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Untuk judul skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" 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.

Sehingga surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Padangsidempuan



Bank Muamalat
Kantor Cabang Padangsidempuan
Ahmad Helmi
Manajer

ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL

Integritas | Tanggap & Terbuka | Kompeten & Layanan Prima