



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI  
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam  
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**NUR HASANAH GALINGGING  
NIM. 12 220 0158**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN**

**2016**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI  
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam  
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**NUR HASANAH GALINGGING  
NIM. 12 220 0158**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2016**







**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI  
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam  
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**NUR HASANAH GALINGGING  
NIM. 12 220 0158**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing I**

**Muhammad Isa., S.T., M.M  
NIP. 19800605201101 2 003**

**Pembimbing II**

**Arti Damisa., M. E.I**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN**

**2016**

Hal : Skripsi  
an. **Nur Hasanah Galingging**

Padangsidimpuan, 10 Agustus 2016  
Kepada Yth:  
Rektor IAIN Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

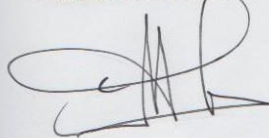
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Nur Hasanah Galingging**, yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

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

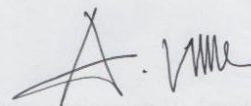
*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

**PEMBIMBING I**



**Muhammad Isa., S.T., M.M**  
NIP. 19800605201101 2 003

**PEMBIMBING II**



**Arti Damisa., M. E. I**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nur Hasanah Galingging  
NIM : 12 220 0158  
Fakultas/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap  
Kepuasan Nasabah dalam Melakukan  
Transaksi di PT.Bank Syariah Mandiri Cabang  
Padangsidempuan

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2 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 tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 10 Agustus 2016  
Saya yang Menyatakan



**Nur Hasanah Galingging**  
NIM. 12 220 0158



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

---

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nur Hasanah Galingging

Nim : 12 220 0158

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Padangsidempuan

Pada tanggal : 21 Oktober 2016

Yang menyatakan,



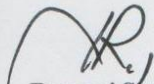
**NUR HASANAH GALINGGING**

**NIM. 12 220 0158**

DEWAN PENGUJI  
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

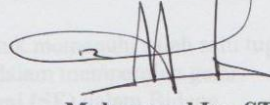
Nama : NUR HASANAH GALINGGING  
NIM : 12 220 0158  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
MELAKUKAN TRANSAKSI DI PT.BANK SYARIAH  
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN

Ketua



Rosnani Siregar, M. Ag  
NIP. 19740626 200312 2 001

Sekretaris

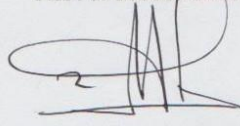


Muhammad Isa, ST., MM  
NIP. 19800605 201101 1 003


Anggota



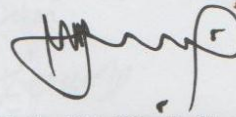
Rosnani Siregar, M. Ag  
NIP. 19740626 200312 2 001



Muhammad Isa, ST., MM  
NIP. 19800605 201101 1 003



Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP.19790720 201101 1 005



Mudzakkir Khotib Siregar, MA  
NIP. 19721121 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan  
Tanggal : 23 September 2016  
Pukul : 14.00 s/d 17.30 WIB  
Hasil/Nilai : 77,75/B  
IPK : 3,81  
Predikat : Cumlaude.



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

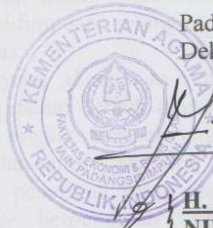
## PENGESAHAN

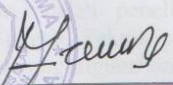
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
MELAKUKAN TRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH  
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : NUR HASANAH GALINGGING  
NIM : 12 220 0158**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (SE)** dalam Bidang  
Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 21 Oktober 2016  
Dekan,



  
**H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag**  
NIP. 19731128 200112 1 001



## ABSTRAK

**Nama** : Nur Hasanah Galingging  
**NIM** : 12 220 0158  
**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan  
**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan *Teller*, Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan *teller* adalah kemampuan *teller* untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan dalam sebuah bank merupakan hal yang sangat penting, sehingga para *banker* harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan terutama *teller* yang secara langsung bertransaksi dengan nasabah. Melalui pelayanan *teller* yang baik, maka nasabah akan terdorong untuk menabung di bank dan merasakan puas atas pelayanan tersebut sehingga tidak menutup kemungkinan nasabah akan loyal. Pada umumnya kepuasan nasabah yang tinggi dihubungkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik atau meningkat maka pelayanan yang diberikan pada nasabah juga akan semakin baik. Masalah penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fluktuasi jumlah nasabah membuka rekening di setiap bulan dan adanya pernyataan dari responden mengenai kualitas pelayanan *teller* yang kurang baik. Rumusan masalah dalam penelitian ini, apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, sehingga tinjauan teori disesuaikan dengan ruang lingkup yang dibahas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang disajikan dalam bentuk angka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket. Sampel yang digunakan sebanyak 145 nasabah dengan teknik pengambilan sampel *sampling insidental*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $(9,237 > 1,645)$ . Nilai  $R^2$  sebesar 37,4%, hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan *teller*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 37,4% sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti promosi, bagi hasil dan lain-lain.

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugerah bagi ummat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Untuk mengakhiri perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan, maka menyusun skripsi merupakan salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan”**. Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun imaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan, dan

Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi IAIN Padangsidempuan.

2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Darwis Harahap S.H.I., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, MA, sebagai Sekretaris Jurusan.
4. Bapak Muhammad Isa., S.T., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, S.H.I., M.E.I. selaku Pembimbing II peneliti yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan bimbingan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Serta seluruh Civitas Akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan. Khususnya kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan memenuhi kelengkapan skripsi ini.
6. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda **Ahmad Khoirul Galingging**, Ibunda **Mastiara Batubara**, Kakak dan Adek-Adek yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan



dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Untuk keluargaku Marga Galingging khususnya untuk Alm. Uda Hendra Galingging yang ikut memotivasi peneliti dalam menyelesaikan studi di IAIN Padangsidempuan.
8. Para sahabatku Nurhamidah, Riska Rambe, Nursaima Siahaan, Idris Saleh, Fitri Wardani Harahap, Siti Hajar, Ratna Sari dan Yusni Hsb, yang telah menemani peneliti selama menimba ilmu di IAIN Padangsidempuan dalam keadaan suka maupun duka. Dan seluruh teman-teman angkatan 2012 yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu khususnya Perbankan Syariah IV.
9. Untuk rekan kerja di **BUMADES BERSAMA KECAMATAN SAYURMATINGGI** yang telah mengerti dan memberikan izin kepada peneliti untuk menyelesaikan studi sambil kerja (Pak Hamzahuddin, Pak Anwar Effendi, Bang Diris Fudel, Bang Ahmad Kumala, Kak Nova Rika Yanti, Kak Putri Nanda dan Maya Angraini).
10. Ucapan terima kasih untuk teman-teman KKL dan teman magangku Riski Jahra Wardiah, Fitri Febriani, Ade Wulan Sari, dan R.Boy Sandi yang telah memberi semangat kepada peneliti.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Sebagai ungkapan terima kasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima di sisi-Nya dan dijadikan-Nya sebagai amal shaleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan, 10 Agustus 2016

Peneliti,

**NUR HASANAH GALINGGING**

**NIM. 12 220 0158**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Defenisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9

### BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori .....	10
1. Bank Syariah .....	10
2. Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> .....	14
3. Kepuasan Nasabah .....	23
4. Ketidakpuasan Konsumen dan Pengaruhnya .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Berpikir .....	37
D. Hipotesis.....	38

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
B. Populasi Dan Sampel .....	40



C. Jenis Penelitian.....	41
D. Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	45
3. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	45
4. Uji Normalitas.....	45
5. Uji Linearitas .....	46
6. Koefisien Determinasi .....	46
7. Uji t .....	47

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek penelitian.....	48
1. Sejarah singkat dan Perkembangan PT. Bank Syariah Mandiri .	48
2. Lokasi Perusahaan.....	51
3. Daerah Pemasaran .....	51
4. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri.....	51
B. Analisis Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Defenisi Operasional Variabel.....	7
Tabel 2.1 : Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	13
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 : Penentuan Jumlah Sampel .....	41
Tabel 3.2 : Penilaian untuk Angket Positif dan Negatif.....	43
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> .....	53
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	53
Table 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> .....	54
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliablitas Kepuasan Nasabah .....	54
Tabel 4.5 : hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	55
Tabel 4.6 : Hasil Uji Normalitas Metode Grafik.....	57
Tabel 4.7 : Hasil Uji Linearitas .....	57
Tabel 4.8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4.9 : Hasil Uji t.....	60

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1 : Kerangka Berpikir.....	38
----------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Hasil Uji Instrumen

Lampiran 2 : Hasil SPSS Uji Validitas Variabel

Lampiran 3 : Hasil SPSS Uji Reliabilitas, Regresi Sederhana, Uji T, Uji Normalitas, Uji Linearitas, dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel

Lampiran 4 : Tabel Nilai r

Lampiran 5 : Tabel t

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.<sup>1</sup> Jadi, perbankan merupakan satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-Qur`an dan hadis Nabi Muhammad SAW. atau dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah.<sup>3</sup> Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit-unit lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak.

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 11.

<sup>2</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003), hal. 22.

<sup>3</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 2.

Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.<sup>4</sup>

Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah yang menjalankan akad dan operasionalnya sesuai dengan syariah. Dalam dunia perbankan terdapat manajemen sumber daya manusia yang menjadi sorotan maupun tumpuan bagi sebuah lembaga keuangan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam suatu kegiatan organisasi dan sumber daya paling penting untuk memenangkan persaingan, karena merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan.<sup>5</sup>

Kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung pada apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan tersebut. Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah untuk menentukan apakah nasabah akan puas atau sebaliknya terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Masalah pelayanan dalam sebuah bank merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat nasabah

---

<sup>4</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hal. 56.

<sup>5</sup>Dermawan Wibisoni, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Erlangga, 2006), hal. 131.



terhadap bank dan sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah.

Salah satu contoh pelayanan yang berkualitas adalah dengan cara memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Adapun hadis yang berkenaan dengan memudahkan nasabah dalam perspektif Islam adalah sebagai berikut:

عَنْ جَابِرٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ ر.ض أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَّحًا إِذَا بَاعَ وَ إِذَا اشْتَرَى وَ إِذَا أَقْتَضَى

Artinya: “Dari Jabir bin Abdillah r.a, bahwasanya Rasulullah SAW. bersabda, `Allah SWT. akan memberikan rahmat kepada seseorang yang mempermudah ketika menjual, mempermudah ketika membeli dan mempermudah ketika menagih utang`”.<sup>6</sup>

Dari hadis di atas dapat kita lihat bahwa dalam melayani nasabah sangat dianjurkan untuk memudahkan nasabah yang bertransaksi seperti dengan melayani nasabah dengan cepat dan tepat saat melakukan transaksi, karena dengan memudahkan nasabah dapat mewujudkan kepuasan nasabah. Terutama *teller* yang secara langsung melayani nasabah.

Hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri, beberapa Mahasiswa/i IAIN Padangsidimpuan dan masyarakat mereka menyatakan bahwa salah satu penyebab terjadi ketidakpuasan nasabah disebabkan kurangnya pelayanan yang baik yang diberikan oleh *teller*, hal

---

<sup>6</sup>Imam Al-Hafidz Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Al-Mughirah bin Bardizbah Al-Bukhari, *Kitab Shahih Bukhari* (Cairo: Darul Manar, 2001), hal. 15.

demikian menyebabkan nasabah tidak puas dan enggan melakukan transaksi di bank tersebut dan pindah ke bank lain.<sup>7</sup>

*Teller* merupakan karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.<sup>8</sup> *Teller* bertindak selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penyetoran dan penarikan uang tunai. Salah satu etika *teller* adalah mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah. Tetapi dalam kegiatan operasional masih sering terlihat *teller* yang kurang memperhatikan etika *teller* tersebut dalam melayani nasabah seperti yang terjadi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Dengan pelayanan yang kurang baik dari *teller* maka nasabah akan merasa tidak puas dan menceritakan ketidakpuasannya kepada oranglain. Jika hal itu terus terjadi maka dapat merugikan bank.

Untuk mempertahankan dan menjadikan nasabah puas dan loyal, pelayanan yang berkualitas harus diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan terutama *teller* yang melayani nasabah secara langsung. Menurut Philip Kotler dan A.B. Susanto “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan”.<sup>9</sup> Jadi, kepuasan nasabah sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada

---

<sup>7</sup>Sinar Hayati, Nasabah IAIN Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Jum`at 13 Mei 2016.

<sup>8</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hal. 173.

<sup>9</sup>Philip Kotler dan A.B.Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hal. 52.

selogan bahwa pelanggan/ nasabah adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah sehingga dipandang perlu untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peneliti merumuskan sebuah penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya promosi terhadap produk yang ditawarkan bank syariah
2. Kurangnya kualitas pelayanan *teller* terhadap nasabah
3. Nasabah kurang puas terhadap pelayanan dalam melakukan transaksi

#### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, maka adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kualitas pelayanan *teller* terhadap nasabah
2. Nasabah kurang puas terhadap pelayanan dalam melakukan transaksi

## D. Defenisi Operasional Variabel

### 1. Kualitas Pelayanan *Teller*

Kualitas (*Quality*) adalah “keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.<sup>10</sup> Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>11</sup> Kualitas pelayanan diukur dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

*Teller* adalah “karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai”. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.<sup>12</sup>

### 2. Kepuasan Nasabah

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>13</sup> Sementara

---

<sup>10</sup>*Ibid*, hal. 278.

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hal. 85.

<sup>12</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hal. 173.

<sup>13</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hal. 177.

Nasabah (pelanggan) merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.<sup>14</sup>

Dari defenisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kepuasan nasabah adalah keadaan yang menyenangkan yang dirasakan oleh nasabah dalam pelaksanaan transaksi karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai baik fungsi dan kesan kinerja pelayanan seiring dengan yang diharapkan nasabah.

Dari pengertian diatas, maka dapat diketahui defenisi operasional sesuai dengan variabelnya yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Defenisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1	Variabel X (Kualitas Pelayanan Teller)	Kualitas pelayanan <i>teller</i> adalah kemampuan <i>teller</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan	a. <i>Responsivness</i> b. <i>Reliability</i> c. <i>Assurance</i> d. <i>Empathy</i> e. <i>Tangible</i>	<i>Ordinal</i>
2	Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	Kepuasan nasabah artinya evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil ( <i>outcome</i> ) sama atau melampaui harapan pelanggan.	a. Kesesuaian harapan jasa yang diterima nasabah b. Kesiediaan untuk merekomenda sikannya	<i>Ordinal</i>

<sup>14</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 176.



### **E. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan proses awal dari sebuah kegiatan penelitian, dimana yang layak dan penting untuk diteliti. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank SyariahMandiri Cabang Padangsidempuan?

### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang padangsidempuan.

### **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai lembaga keuangan syariah, khususnya mengenai kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi pihak bank

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada lembaga keuangan syariah mengenai kualitas pelayanan kepada nasabah yang dapat memuaskan nasabah sehingga dengan begitu nasabah tersebut menjadi loyal.

3. Bagi pihak lain

Dari penelitian ini diharapkan dapat membantu rekan-rekan terutama mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi dan sebagai referensi bagi peneliti yang ingin mengadakan penelitian lanjutan.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembahasan pada penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari lima, yaitu:

Bab pertama ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab kedua ini meliputi tentang landasan teori yang akan mendasari penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

Bab ketiga ini meliputi tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, dan tehnik analisis data.

Bab keempat ini meliputi gambaran umum lokasi penelitian, dan penyajian hasil analisis data.

Bab kelima ini meliputi penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Bank Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Bank secara etimologis berasal dari bahasa Italia, *banco* yang artinya “kepingan papan tempat buku, sejenis meja”.<sup>1</sup> Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran (*money changer*). Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi,<sup>3</sup> baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.

---

<sup>1</sup>Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithcal, *Islamic Financial Management* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 77.

<sup>2</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*(Jakarta: Kencana, 2009), hal.62.

<sup>3</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 31-32.

Adapun dasar hukum bank syariah dapat dilihat dalam surah Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

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

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila, keadaan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepada larangan dari tuhanNya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka bagiannya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka akan kekal di dalamnya”<sup>4</sup>.

Ayat di atas menegaskan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba dan betapa Allah sangat murka terhadap orang-orang atau instansi yang menerapkan riba dalam menjalankan usahanya. Perumpamaannya seperti orang yang dirusak akalnya oleh setan sehingga terganggu akibat gila yang dideritanya. Praktek bunga pada bank konvensional dapat dianggap menyimpang dari tuntutan syariah Islam karena sistem bunga seolah berkonotasi dengan riba, yang berarti tambahan. Seperti dalam kegiatan pinjam meminjam, artinya setiap

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV. Penerbit J-Art, 2005), hal. 47

penambahan terhadap hutang baik kualitas maupun kuantitas adalah riba.

#### **b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

Di dalam Islam, aktivitas keuangan dan perbankan dipandang sebagai wahana bagi masyarakat untuk membawa mereka paling tidak pelaksanaan dua ajaran al-Qur`an, yaitu prinsip saling *Ta`awun* (membantu dan saling kerja sama antara anggota masyarakat untuk kebaikan) dan prinsip menghindari *al-iktinaz* (menahan dan membiarkan dana menganggur dan tidak diputar untuk transaksi yang bermanfaat). Salah satu fungsi vital perbankan adalah sebagai lembaga yang berperan menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Bagi perbankan konvensional, selisih (*spread*) antara besarnya bunga yang dikenakan kepada para peminjam dana dengan imbalan bunga yang diberikan kepada para nasabah penyimpan dana itulah sumber keuntungan terbesar.<sup>5</sup>

Sistem perbankan syariah berbeda dengan sistem perbankan konvensional, karena sistem keuangan dan perbankan syariah merupakan subsistem dari suatu sistem ekonomi Islam yang cakupannya lebih luas. Oleh karena itu, perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk menghasilkan profit secara komersil, namun dituntut secara sungguh-sungguh menampilkan realisasi nilai-nilai syariah.

---

<sup>5</sup>Wirnyaningih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media), hal. 46.



Dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh syariah, seperti menerima dan membayar bunga (riba), membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang-barang yang diharamkan seperti minuman keras (haram), kegiatan yang sangat dekat dengan *gambling (maisir)* untuk transaksi-transaksi tertentu dalam *foreign exchange dealing*, serta *highly and intended speculative transaction (gharar)* dalam *investmen banking*.<sup>6</sup>

Prinsip utama yang dianut oleh bank syariah adalah:

- a. Larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi
- b. Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada memperoleh keuntungan yang sah menurut syariah
- c. Menumbuhkembangkan zakat

Berdasarkan prinsip utama itu, maka adapun perbedaan-perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional<sup>7</sup> sebagai berikut:

**Tabel 2. 1**  
**Perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

No	Aspek yang Membedakan	Bank syariah	Bank Konvensional
1	Aspek akad dan legalitas	Akadnya sesuai dengan syariah Islam, legalitas: hukum Islam + hukum positif	Akadnya tidak sesuai dengan syariah Islam, legalitas: hukum positif
2	Bisnis dan usaha yang dibiayai	Halal saja	Halal + haram
3	Struktur	Ada DPS dan DSN	Tidak ada DPS

<sup>6</sup>*Ibid*, hal.47.

<sup>7</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*(Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 29.

	organisasi		dan DSN
4	Orientasi usaha	<i>Profit &amp; fallah oriented</i>	<i>Profit eriented</i>
5	Keuntungan yang diperoleh	<i>Margin/mark up = jual beli.</i> Bagi hasil = kerja sama. Ujrah = akad sewa. <i>Fee</i> lainnya	Bunga + <i>fee</i>
6	Lembaga penyelesaian sengketa	BAMUI, BASYARNAS, Pengadilan Agama	Pengadilan Negeri
7	Lingkungan kerja	Islam	Tidak Islam

## 2. Kualitas Pelayanan *Teller*

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

“Kualitas (*Quality*) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.”<sup>8</sup> Kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Jadi kualitas adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>9</sup>

<sup>8</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 278.

<sup>9</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hal. 83-85.

Sedangkan pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”.<sup>10</sup> Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>11</sup> Pelayanan juga diartikan suatu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin tidak terikat atau tidak pada produk fisik.<sup>12</sup>

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan dan atau diinginkan (*expected service*). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) yang disingkat dengan TERRA, yaitu:<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*(Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 206.

<sup>11</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 301.

<sup>12</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hal. 143.

<sup>13</sup>Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hal. 73.

- a. *Tangibles* (berwujud) adalah jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat.
- b. *Emphaty* (perhatian) adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. *Responsivness* (cepat tanggap) adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
- d. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.
- e. *Assurance* (kepastian) adalah kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Apabila kelima karakteristik diatas diperhatikan, diharapkan akan memberi kepuasan kepada konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan seorang *teller* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri, karena *teller* merupakan seorang karyawan yang langsung melayani nasabah baik ia dalam penyetoran maupun penarikan. Maka dari itu, semakin bagus kualitas pelayanan seorang *teller* itu maka semakin bagus dalam

perusahaan begitu juga sebaliknya, karena dengan adanya pelayanan yang lebih bagus ini dapat menyebabkan nasabah menjadi puas sehingga dapat membuatnya menjadi loyal.<sup>14</sup>

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia personil yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tetap
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

---

<sup>14</sup>*Ibid*, hal. 99.

<sup>15</sup>Kasmir, *Op. Cit*, hal. 223-225.



- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa akan lebih lancar.

Ada empat langkah yang dapat dilakukan bank syariah untuk “mengurangi tingkat kehilangan nasabah”, yaitu:

- a. Menentukan dan mengukur tingkat bertahannya nasabah, misalnya: bagi sebuah bank, ukurannya adalah tingkat bertahannya nasabah bank.
- b. Membedakan berbagai penyebab hilangnya nasabah dan mengidentifikasi penyebab yang bisa ditangani secara lebih baik, misalnya: hilangnya nasabah disebabkan buruknya pelayanan atau produk yang jelek.
- c. Mengestimasi besarnya keuntungan yang hilang akibat hilangnya nasabah secara tidak perlu, misalnya menghitung *customer`s lifetime value*, yaitu keuntungan yang bisa dihasilkan nasabah jika ia terus membeli selama jangka waktu normal. Contoh: bank syariah memiliki 64.000 nasabah. Apabila bank syariah kehilangan 5% dari nasabah tahun ini karena pelayanan buruk, itu

berarti bank syariah kehilangan nasabah =  $5\% \times 64.000 \text{ orang} = 3.200 \text{ Orang}$ .

- d. Menghitung jumlah biaya untuk mengurangi tingkat kehilangan nasabah. Selama biaya tersebut  $>$  dari laba yang hilang, maka bank harus mengeluarkan biaya tersebut untuk mengurangi tingkat peralihan nasabah.

Ada dua cara untuk mempertahankan nasabah:

- 1) Menciptakan “hambatan beralih pemasok yang besar”. Nasabah cenderung tidak akan beralih pemasok jika biaya modalnya tinggi, biaya pencairannya tinggi, potongan sebagai nasabah setia hilang.
- 2) Memberikan kepuasan nasabah yang tinggi, akibatnya nasabah akan loyal.

#### **b. Teller**

Sementara *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.<sup>16</sup> Kas dan *teller* bertindak selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penarikan dan penyetoran uang tunai. Tugas Kas/ *Teller* juga mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khazanah bank.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hal. 173.

<sup>17</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hal. 171.

Adapun peralatan-peralatan *teller*<sup>18</sup>

- 1) Satu set computer yang telah *online*
- 2) Mesin penghitung uang kertas dan logam
- 3) *Cash box* untuk penyimpanan uang tunai
- 4) Lampu sinar ultra violet untuk memeriksa keabsahan dokumen (cek, draft L/C) dan keaslian uang kertas
- 5) *Speciment* atau contoh kartu tanda tangan nasabah
- 6) Buku, alat-alat tulis kantor, serta disket komputer
- 7) Daftar nilai kurs jual dan kurs beli valuta asing harian bank
- 8) Benang pengikat dan kertas ban uang, serta stempel

Uraian pekerjaan *teller* antara lain sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- 3) *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel L/C, dan lain-lain) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.

---

<sup>18</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2009), hal. 161-162.

<sup>19</sup>*Ibid*, hal. 165-166.

- 5) *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) *Teller* berhak meminta peralatan yang diperlukannya demi kelancaran tugas dan kuasa kasnya.
- 7) *Teller* harus melaksanakan semua tugasnya dan mempertanggung jawabkannya kepada kuasa kas.
- 8) *Teller* dengan persetujuan kuasa kas atau pimpinan bank melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada Bank Indonesia.
- 9) *Teller* harus menerima setoran dari dan atau pembayaran kepada nasabah bank.
- 10) *Teller* harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggung jawabkan, dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.

**c. Etika *Teller***<sup>20</sup>

Sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah, yaitu:

- 1) Penampilan, yaitu para *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bersangkutan.

---

<sup>20</sup>*Ibid*, hal. 167.

- 2) Kepribadaian, yaitu para *teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- 3) Kecepatan pelayanan dari *teller* sehingga dapat memuaskan para nasabahnya.
- 4) Menjaga kerahasiaan, yaitu *teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

#### d. Memudahkan Nasabah dalam Perspektif Islam

Salah satu etika *teller* adalah dengan melayani nasabah secara cepat dan tepat atau dengan kata lain memudahkan nasabah. Adapun hadis yang berkenaan dengan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi adalah sebagai berikut:

عَنْ جَابِرٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ ر.ض أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَ إِذَا اشْتَرَى وَ إِذَا اقْتَضَى

Artinya: “Dari Jabir bin Abdillah r.a, bahwasanya Rasulullah SAW. bersabda, `Allah SWT. akan memberikan rahmat kepada seseorang yang mempermudah ketika menjual, mempermudah ketika membeli dan mempermudah ketika menagih utang`”.<sup>21</sup>

Hadis ini menggambarkan penggabungan dua hakikat besar, yaitu hakikat kebaikan dunia dan hakikat akhirat dalam satu hal, yaitu dalam mempermudah ketika bertransaksi bisnis dengan pihak lain. Hal ini karena pada satu sisi, memudahkan orang lain (nasabah) dalam bertransaksi bisnis merupakan aspek duniawi akan mendatangkan

---

<sup>21</sup>Imam Al-Hafidz Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Al-Mughirah bin Bardizbah Al-Bukhari, *Kitab Shahih Bukhari* (Cairo: Darul Manar, 2001), hal. 15.

masalahat duniawi berupa bertambah senang dan bertambah banyaknya nasabah, perputaran bisnis yang cepat, dan sebagainya.<sup>22</sup>

Pada sisi lain, hal ini juga merupakan “ibadah” dan sunnah dalam muamalah, yang menyebabkan datangnya rahmat Allah, bahkan (dalam riwayat lain) mendapatkan ampunan Allah SWT. Ketiga hal tersebut adalah, memudahkan oranglain ketika membeli, ketika menjual, dan ketika menagih utang.

Dari hadis di atas dapat kita lihat bahwa dalam melayani nasabah sangat dianjurkan untuk memudahkan nasabah yang bertransaksi seperti dengan melayani nasabah dengan cepat dan tepat saat melakukan transaksi, karena dengan memudahkan nasabah dapat mewujudkan kepuasan nasabah.

### **3. 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 (hasil) yang diharapkan”.<sup>23</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan”.<sup>24</sup> Dalam buku yang berjudul Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Philip Kotler mendefenisikan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil

---

<sup>22</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hal. 291.

<sup>23</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Loc.Cit*, hal.177.

<sup>24</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Pencetakan Balai Pustaka, 2001), hal. 902.



perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sementara menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>25</sup>

Dari beberapa definisi diatas, terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *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 di bawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen

---

<sup>25</sup>Nur Rianto Al Arif, *Loc. Cit*, hal. 193.

atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.<sup>26</sup>

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:<sup>27</sup>

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.

#### **b. Konsep Kepuasan Pelanggan (Nasabah) Dalam Perspektif Islam**

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, yang menjadi *key success factors* (KSF)

---

<sup>26</sup>*Ibid*, hal. 194.

<sup>27</sup>Kasmir, *Loc. Cit*, hal. 262.

dalam mengelola suatu bisnis<sup>28</sup> maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

### 1. Sifat Jujur (*Ṣiddiq*)

*Ṣiddiq* adalah sifat Nabi SAW. artinya benar dan jujur. Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut.<sup>29</sup> Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW:

المسلم اخو المسلم ولا يحل لمسلم اذا باع من اخيه بيعا فيه عيب الا بينه

Artinya: “Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.” (HR. Ahmad dan Thobrani)

### 2. Sifat *Amanah*

*Amanah* artinya “dapat dipercaya, bertanggung jawab dan kredibel”.<sup>30</sup> *Amanah* adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian

---

<sup>28</sup>Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006), hal. 120.

<sup>29</sup>Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam* (Jakarta: GIP, 1997), hal.178

<sup>30</sup>Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Op. Cit*, hal. 121.

tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

### 3. Benar.

Berperilaku benar merupakan ruh keimanan dan ciri utama seorang yang beriman. Sebaliknya, dusta merupakan perilaku orang munafik. Seorang muslim dituntut untuk berlaku benar, seperti dalam jual beli, baik dari segi promosi barang atau penetapan harganya. Oleh karena itu, salah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhoi Allah adalah berlaku benar. Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.<sup>31</sup> Dalam hadits mutafaq'alah dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa:

عن حكيم ابن حزام رضى الله عنه عن النبي ص م قال: البيعان بالخيار ما لم يتفرقا فان صدقا وبينا بورك لهما في بيعهما وان كذبا وكتما محقت بركة بيعهما (رواه بخار و مسلم)

Artinya: “Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu”.

---

<sup>31</sup>Yusuf Qardhawi, *Op. Cit*, hal. 175.

### c. Prinsip Dasar Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>32</sup>

Apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut.  $Z = X/Y$ , dimana  $Z$  adalah kepuasan pelanggan,  $X$  adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, dan  $Y$  adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai besar dari ( $Z > 1$ ). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari 1 ( $Z < 1$ ).

Dalam buku M.N. Nasution yang berjudul *Management Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Band merumuskan kepuasan nasabah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih

---

<sup>32</sup>M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 48.

lanjut, Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.<sup>33</sup>

Nasabah (pelanggan) merupakan “konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”<sup>34</sup> Jenis-jenis nasabah (pelanggan) terdiri dari:

- a. Pasar konsumen, yaitu konsumen rumah tangga dan perorangan yang membeli produk bank untuk konsumsi pribadi, misalnya tabungan perorangan.
- b. Pasar industry merupakan organisasi yang membeli produk digunakan dalam proses produksi industri.
- c. Pasar pemerintah merupakan badan pemerintah seperti departemen atau BUMN yang membeli produk yang ditawarkan bank.
- d. Pasar *reseller* merupakan organisasi yang membeli barang dan jasa untuk dijualnya kembali dengan mendapatkan laba.
- e. Pasar internasional merupakan pembeli yang berasal dari luar negeri seperti konsumen, produsen, *reseller*, dan pemerintah asing.

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

- a. Material
  - 1) Gedung yang megah
  - 2) *Lay out* ruangan yang tertata rapi
  - 3) Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman

---

<sup>33</sup>*Ibid*, hal. 49.

<sup>34</sup>Kasmir, *Loc.Cit*, hal. 176.

- 4) Ruangan toilet yang bersih
  - 5) Ruangan mushalla yang bersih dan nyaman
  - 6) Penampilan pegawai yang baik
  - 7) Mesin ATM yang selalu *on-line* dan rapi
  - 8) Sarana dan prasarana yang lengkap
- b. Immaterial
- 1) Ramah, sopan, tanggap, dan akrab
  - 2) Pelayanan yang hangat
  - 3) Merasa dihormati/ dihargai
  - 4) Merasa senang dan puas

Ada tiga jenis kepuasan nasabah<sup>35</sup>, yaitu:

- a. Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas
- b. Puas dengan cara menjualnya:
  - Ramah, sopan, dan akrab
  - Murah senyum
  - Menyenangkan
  - Tanggap, cepat dan cermat
- c. Puas dengan harganya<sup>36</sup>
  - Murah/mahal sesuai harapan
  - Bersaing

---

<sup>35</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Op. Cit*, hal. 199.

<sup>36</sup>*Ibid*, hal. 200.

Kepuasan pelanggan adalah strategi defensif dan ofensif. Dikatakan sebagai strategi defensif karena kepuasan pelanggan adalah cara yang terbaik untuk menahan pelanggan dari gempuran pesaing. Karena puas mereka tetap loyal. Dikatakan sebagai strategi yang ofensif karena pelanggan yang puas akan menyebarkan *word of mouth* dan mampu menarik pelanggan baru. *Word of mouth* merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan dan calon pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para pakar, teman dan keluarga serta publikasi media massa.

Adanya kepuasan nasabah maupun ketidakpuasan yang disampaikan oleh konsumen akan menyebabkan perusahaan melakukan evaluasi atas produk dan layanan yang telah diberikan kepada konsumen, sehingga akan selalu diadakan perbaikan-perbaikan untuk lebih memuaskan konsumen.

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

- Tetap setia lebih lama
- Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada
- Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya



- Memberi perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.<sup>37</sup>

#### **d. Metode Pengukuran Kepuasan**

Dalam buku Kasmir yang berjudul *Manajemen Perbankan*, Kotler mengemukakan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana<sup>38</sup>, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Sistem keluhan dan usulan

Maksudnya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode.

##### 2. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survey, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

##### 3. Konsumen samaran

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

##### 4. Analisis mantan pelanggan

---

<sup>37</sup>Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank (RevisiI)* (Padangsidempuan: Diktat, 2014), hal. 14.

<sup>38</sup>Kasmir, *Loc. Cit*, hal. 265-266.

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

#### **4. Ketidakpuasan Konsumen dan Pengaruhnya**

Ketidakpuasan konsumen muncul apabila harapan konsumen tidak terpenuhi yaitu apabila kinerja suatu produk yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Konsumen yang merasa tidakpuas terhadap suatu produk, kemungkinan tidak akan melakukan pembelian ulang dan akan menceritakan kepada pelanggan dan calon pelanggan yang lain, maka hal ini akan mengakibatkan *image* yang buruk bagi perusahaan.

Dalam ketidakpuasan yang timbul pada konsumen, terdapat dua keputusan utama yang muncul pada konsumen, yaitu:

a. Tidak mengambil tindakan (*take no action*)

Dengan tidak mengambil tindakan konsumen memutuskan untuk berada dalam situasi tidak puas. Dalam situasi seperti ini konsumen tidak mengambil tindakan, namun konsumen memiliki kecenderungan untuk bersikap kurang senang terhadap perusahaan atau merek produk tersebut.

b. Mengambil tindakan (*take action*)

Ada lima hal yang akan dilakukan konsumen yang mengambil tindakan jika merasa tidak puas, yaitu akan melakukan komplain kepada perusahaan, berhenti membeli produk tersebut,

memperingatkan teman agar tidak menggunakan produk tersebut, komplain terhadap pemerintah, maupun menuntut melalui jalur hukum.<sup>39</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Lady Octavia Limbong (2010) <sup>40</sup>	Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Bogor	Mutu pelayanan (X1), kinerja bank (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y)	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan, dan kinerja bank terhadap kepuasan nasabah di Bank Danamon Cabang Bogor.
2	Harya Desman/ (2015) <sup>41</sup>	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan	Kualitas Pelayanan (X), dan Loyalitas Konsumen (Y)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan.
3	Shofia Mauizotun	Pengaruh kualitas pelayanan,	kualitas pelayanan	Terdapat pengaruh yang signifikan

<sup>39</sup>*Ibid*, hal. 15.

<sup>40</sup>Lady Octavia Limbong, "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Bogor", dalam *Jurnal Manajemen IKM*, Volume 5, No 2, September 2010, hal. 166.

<sup>41</sup>Harya Desman, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sadabuan Padangsidimpuan", (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2015), hal. 61.

	Hasanah/ (2014) <sup>42</sup>	pengetahuan konsumen dan periklanan program FAEDAH (fasilitas serba mudah) tabungan BRI Syariah terhadap minat menabung nasabah	(X1), pengetahuan konsumen (X2), periklanan program FAEDAH (fasilitas serba mudah) tabungan BRI (X3), dan minat menabung nasabah (Y)	antara kualitas pelayanan, pengetahuan konsumen, dan periklanan program FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah) terhadap minat menabung nasabah di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yos Sudarso Yogyakarta
4	Weli Nurmalina / (2012) <sup>43</sup>	Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)	Pelayanan Teller (X), dan Kepuasan Nasabah (Y)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BRI Syariah Cabang Cirebon
5	Idham Habibi Hasibuan/ 2015 <sup>44</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan	Kualitas Pelayanan Teller (X), dan Loyalitas Nasabah (Y)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan teller terhadap Loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan

- a. Perbedaan penelitian Lady Octavia Limbong dengan penelitian sekarang yaitu lokasi penelitian dan variabel X penelitiannya. Lokasi penelitian

<sup>42</sup>Shofia Mauizotun Hasanah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syariah Terhadap Minat Menabung Nasabah", (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hal. 86.

<sup>43</sup>Weli Nurmalina, "Pengaruh Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)", (Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2012), hal. 12.

<sup>44</sup>Idham Habibi Hasibuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan". (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2015), hal. 73.

sekarang di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, sedangkan penelitian terdahulu di Bank Danamon Cabang Bogor, dan variabel X penelitian sekarang adalah kualitas pelayanan *teller* sementara variabel X penelitian terdahulu mutu pelayanan dan kinerja bank.

- b. Perbedaan penelitian Harya Desman dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi dan variabel X dan Y yang diteliti. Lokasi penelitian sekarang di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan sementara penelitian terdahulu di PT. Pegadaian Syariah Sadabuan, dan variabel X dan Y penelitian sekarang kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan sementara penelitian terdahulu kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
- c. Perbedaan penelitian Shofia Mauizotun Hasanah dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi dan variabel X dan Y yang diteliti. Lokasi penelitian sekarang di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan sementara penelitian terdahulu di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yos Sudarso Yogyakarta. Variabel penelitian sekarang kualitas pelayanan *teller* (X) dan kepuasan nasabah (Y) sementara penelitian shofia kualitas pelayanan (X1), pengetahuan konsumen (X2), periklanan program FAEDAH (fasilitas serba mudah) tabungan BRI (X3), dan minat menabung nasabah (Y).
- d. Perbedaan penelitian Weli Nurmalina dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian sekarang di PT. Bank Syariah

Mandiri Cabang Padangsidimpuan sementara penelitian Weli di PT. Bank BRI Syariah Cabang Cirebon.

- e. Perbedaan penelitian Idham Habibi Hasibuan dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi dan variabel Y yang diteliti. Lokasi penelitian sekarang di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan sementara penelitian Idham di PT. Bank Muamalat Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan, dan variabel Y sekarang Kepuasan nasabah sementara variabel penelitian Idham loyalitas nasabah.

### C. Kerangka berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* (1992) mengemukakan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>45</sup>

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan dan atau diinginkan (*expected service*). Sedangkan *teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat

---

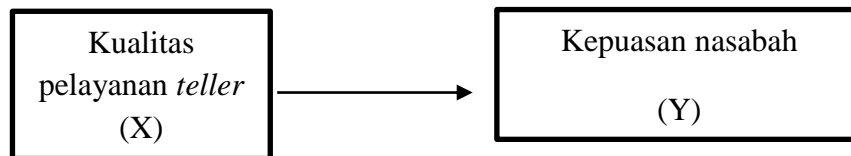
<sup>45</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2012), hal. 88.

bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.<sup>46</sup> Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan.<sup>47</sup>

Berdasarkan dari judul pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, maka diperoleh kerangka berfikir sebagai berikut:

### Bagan 1

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah



Berdasarkan bagan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena *teller* merupakan seorang karyawan yang langsung melayani nasabah baik ia dalam penyetoran maupun penarikan. Maka dari itu, semakin bagus kualitas pelayanan seorang *teller* itu maka semakin bagus dalam perusahaan begitu juga sebaliknya, karena dengan adanya pelayanan yang lebih bagus ini dapat menyebabkan nasabah menjadi puas sehingga dapat membuatnya menjadi loyal.

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>48</sup>

<sup>46</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hal. 173.

<sup>47</sup>Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hal. 73.

Maka dalam pembahasan ini hipotesa yang dikemukakan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

$H_0$ = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

$H_a$ = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

---

<sup>48</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010),hal. 110.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Sudirman (Ex. Merdeka) No. 130 A Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Februari sampai tanggal 10 Agustus 2016.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.<sup>1</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah aktif yang memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan mulai dari tahun 2004 sampai Maret 2016 yaitu sebanyak 34.507 nasabah.<sup>2</sup>

##### **2. Sampel**

Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.<sup>3</sup> Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara hanya

---

<sup>1</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung :Alfabeta, 2012), hal. 115.

<sup>2</sup> Al Adriman, *Service Manager* Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Kamis 12 Mei 2016.

<sup>3</sup>Sugiono, *Op.Cit*, hal. 116

mengamati sebagian dari populasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling incidental* yaitu “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.<sup>4</sup>

Penetapan sampel yang dilakukan oleh penelitian adalah berdasarkan jumlah item pertanyaan pada kuesioner.

Hair, Anderson, Tatham, dan Black dalam bukunya *Multivariate Data Analysis* (1998) menyatakan bahwa para peneliti di Amerika Serikat setuju untuk menentukan jumlah sampel melalui alternative lain, yaitu melalui jumlah item-item pertanyaan pada kuisisioner. Penetapannya adalah bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah pertanyaan pada kuesioner dengan 5. Dengan kata lain, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 5 kali jumlah item pertanyaan.<sup>5</sup>

**Tabel 3.1**  
**Penentuan Jumlah Sampel**

No	Nama Variabel	Jumlah Item	Total
1	Variabel Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> (X)	19 x 5	95
2	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	10 x 5	50
	Jumlah		145

Dari jumlah perkalian kedua variabel di atas diketahui jumlah sampel sebanyak 145 nasabah.

<sup>4</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 67.

<sup>5</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998), hal. 69.

### C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis yang menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.

### D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua. Yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengumpulan data yang khusus dirancang sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>6</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar angket kepada responden, yaitu nasabah yang melakukan transaksi dengan *teller* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.
2. Data sekunder (data pelengkap), yaitu sumber tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari hasil dokumentasi ke lokasi penelitian dan literatur-literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>6</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 36.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Angket

Angket adalah “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.<sup>7</sup> Angket ditujukan untuk mengumpulkan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada nasabah dan karyawan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Untuk mengumpulkan data-data tentang kualitas pelayanan *teller* dan kepuasan nasabah digunakan skala *Likert*. Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alternative jawaban dalam bentuk pilihan berganda yaitu 1,2,3,4,5 dengan menggunakan bentuk pertanyaan yang positif yaitu menggunakan jenis pertanyaan yang membangun dengan ketentuan:<sup>8</sup>

- a. Diberikan skor 5 bagi menjawab SS (Sangat Setuju).
- b. Diberikan skor 4 bagi menjawab S (Setuju).
- c. Diberikan skor 3 bagi menjawab RR (Ragu-Ragu).
- d. Diberikan skor 2 bagi menjawab TS (Tidak Setuju).
- e. Diberikan skor 1 bagi menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

---

<sup>7</sup>Sugiono, *Op. Cit*, hal. 199.

<sup>8</sup>*Ibid*, hal. 133.

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Angket**

No	Variabel	Indikator	Nomorsoal
1	Kualitas Pelayanan Teller	a. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) b. <i>Reliability</i> (Kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	a. 1,2,3,4 b. 5,6,7 c. 8,9,10,11 d. 12,13,14,15 e. 16,17,18,19
2	Kepuasan Nasabah	a. Kesesuaian harapan jasa yang diterima nasabah b. Kesiediaan untuk merekomendasikannya	a. 1,2,3,4,5,6,7,8 b. 9,10

## 2. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung atau dilakukan secara terang-terangan di hadapan responden atau dengan melakukan penyamaran. Observasi adalah “kemampuan seseorang untuk menggunakan melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya”.<sup>9</sup>

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah “data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data

---

<sup>9</sup>M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 133.

yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian”.<sup>10</sup> Uji validitas dapat dirumuskan apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dinyatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsisten dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Penelitian uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable tersebut adalah “Reliabel”. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “Tidak Reliabel”.

## 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel respons dan variabel penjelas.<sup>11</sup> Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen kualitas pelayanan *teller* (X) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Bentuk Persamaan regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut<sup>12</sup>:

---

<sup>10</sup>*Ibid*, hal. 456.

<sup>11</sup>Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi, 2010), hal. 61.

<sup>12</sup>Soegyarto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 258.

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y : kepuasan nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : kualitas pelayanan *teller*

e : *error*

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Jika data ternyata tidak berdistribusi normal, maka analisis parametrik termasuk model-model regresi dapat digunakan.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode Grafik dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika titik – titik menyebar sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

#### 5. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi

---

<sup>13</sup>Husein Umar, *Op. Cit*, hal. 77.

linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.<sup>14</sup>

## 6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan variabel independen (kualitas pelayanan *teller*) terhadap variabel dependen (kepuasan). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.<sup>15</sup>

## 7. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing  $t_{hitung}$ .

---

<sup>14</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hal. 36.

<sup>15</sup>*Ibid.*, hal. 79.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat dan Perkembangan PT. Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah salah satu lembaga keuangan yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Dimana tugas utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai dana lebih dan menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Bank Syariah Mandiri juga memiliki tugas lain yaitu memberikan layanan jasa. Dimana layanan jasa tersebut untuk membantu, mempermudah, dan menunjang bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana.

Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999. Sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan Juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di dunia usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi bank-bank konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan nasional oleh bank-bank konvensional di tanah air itu mengakibatkan begitu meluasnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi.

Bank konvensional saat itu yang merasakan dampak krisis diantaranya adalah PT. Bank Susila Bakti (BSB) milik Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti saat itu berupaya untuk keluar dari krisis dengan melakukan *merger* atau penggabungan dengan sejumlah bank lain serta mengundang investor asing. Kemudian disaat bersamaan, pada tanggal 31 Juli 1999 pemerintah melakukan *merger* empat bank yaitu: Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero). Kebijakan ini juga menempatkan sekaligus menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru PT. Bank Susila Bakti.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, kemudian melakukan konsolidasi dan membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (PPS) sebagai *follow up* atau tindak lanjut dari keputusan *merger* oleh pemerintah. Tim yang dibentuk tersebut bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).<sup>1</sup>

Tim yang bekerja tersebut memandang bahwa berlakunya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menjadi momentum tepat untuk

---

<sup>1</sup> [http://www. Bank Syariah Mandiri.co.id](http://www.BankSyariahMandiri.co.id), Diakses pada tanggal 27 Maret 2016 Pukul 09.15 WIB.

melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti sebagai bank konvensional menjadi bank syariah. Karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera menyiapkan infrastruktur dan sistemnya, sehingga kegiatan usaha PT. Bank Susila Bakti berubah dari bank konvensional menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri dengan Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha PT. Bank Susila Bakti yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, via Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan ini, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 Masehi sampai sekarang. Tampil, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa kantor wilayah dimana wilayah I bertempat di Medan. Kantor wilayah I membawahi beberapa Kantor Cabang diantaranya BSM Kantor Cabang Padangsidimpuan. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan pertama kali berdiri di Jl. Merdeka No 80-81 A pada tahun 2004. Kepala Cabang BSM

Padangsidimpuan yang pertama adalah Bapak Ahmad Zailani (2004-2008), kemudian Bapak Azwar (2008-2010), kemudian Bapak Basrah Siregar (2010-2012) dan Bapak Firmansyah (2012-2016). Saat ini PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan dipimpin oleh Bapak M. Husni Arief.

Kantor Cabang Padangsidimpuan memiliki 5 (lima) Kantor Cabang Pembantu, 1 (satu) kantor kas dan 2 (dua) kantor *payment point*.

## **2. Lokasi Perusahaan**

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan beralamat di Jl. Sudirman (Ex. Merdeka) No.130 A, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Sumatera Utara dengan kode unit kerja 056.

## **3. Daerah Pemasaran**

Daerah pemasaran PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan adalah wilayah Tapanuli Selatan yang meliputi Kabupaten/Kota seperti Kabupaten Tapanuli Selatan, kota Padangsidimpuan, Kabupaten Padang Lawas Utara, Kabupaten Padang Lawas dan Kabupaten Mandailing Natal. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan membawahi 4 Kantor Cabang Pembantu (KCP), yaitu KCP Sibuhuan, KCP Batang Toru, KCP Sipirok dan KCP Panyabungan, 1 Kantor Kas di Sadabuan dan 2 *payment point* yaitu 1 di UMTS dan 1 lagi di IAIN Padangsidimpuan.

## **4. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri**

Adapun visi dan misi PT. Bank Syariah Mandiri adalah:

a. Visi

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- 3) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- 5) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini jumlah kuisisioner yang digunakan peneliti sebanyak 29 pernyataan, 19 pernyataan variabel X dan 10 pernyataan dari variabel Y. Sedangkan jumlah respondennya sebanyak 145 orang, untuk selanjutnya akan diuji menggunakan program SPSS 20.0.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 145 responden dengan 19 butir pernyataan untuk variabel X dan 10 butir pernyataan untuk variabel (Y), dan tingkat signifikansi 5% sehingga  $r_{\text{tabel}}$  diperoleh 0,176. Untuk mengetahui validitas pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat dari

nilai *Correlated item total* pada *output* SPSS Versi 20.0 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Teller (X)**

No Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,370	0,176	Valid
2	0,506	0,176	Valid
3	0,514	0,176	Valid
4	0,601	0,176	Valid
5	0,579	0,176	Valid
6	0,467	0,176	Valid
7	0,437	0,176	Valid
8	0,399	0,176	Valid
9	0,518	0,176	Valid
10	0,561	0,176	Valid
11	0,525	0,176	Valid
12	0,424	0,176	Valid
13	0,568	0,176	Valid
14	0,699	0,176	Valid
15	0,541	0,176	Valid
16	0,546	0,176	Valid
17	0,478	0,176	Valid
18	0,511	0,176	Valid
19	0,771	0,176	Valid

*Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)*

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid, karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif 0,176. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel kualitas pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

No Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,681	0,176	Valid
2	0,677	0,176	Valid

3	0,782	0,176	Valid
4	0,742	0,176	Valid
5	0,705	0,176	Valid
6	0,439	0,176	Valid
7	0,740	0,176	Valid
8	0,644	0,176	Valid
9	0,777	0,176	Valid
10	0,806	0,176	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Dari tabel di atas terlihat bahwa masing-masing item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid, karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif 0,176. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel kepuasan nasabah adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu Instrumen dapat dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* > 0,60 sehingga dapat dikatakan instrumen mempunyai reliabilitas. Nilai reliabilitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Teller (X)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,740	20

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Dari tabel di atas, dapat dilihat *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,740 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X) tersebut reliabel.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,769	11

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Dari tabel di atas, dapat dilihat *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,769 > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Y) tersebut reliabel.

### 3. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Dengan regresi sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS versi 20.0 seperti tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.888	3.404		2.023	.045
Pelayanan	.422	.046	.611	9.237	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan  
Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresinya. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 6,888 + 0,422X + e$$



Keterangan:

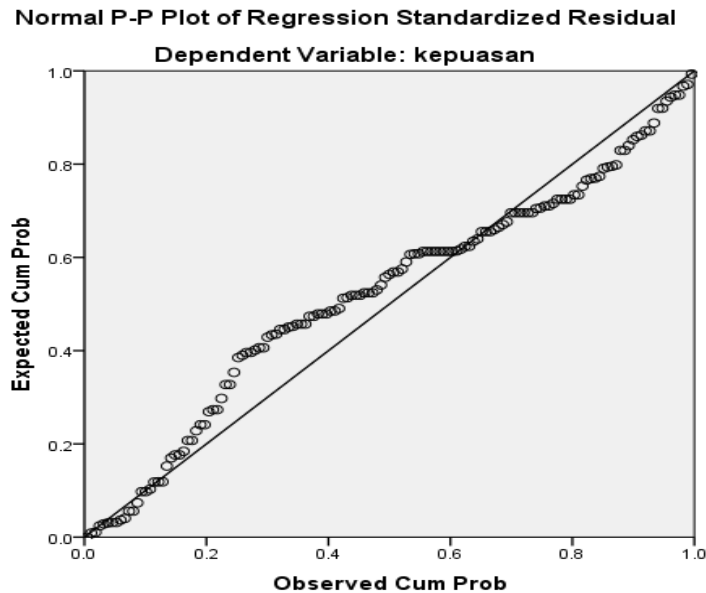
- 1) Nilai konstanta sebesar 6,888. Artinya, jika variabel kualitas pelayanan nilainya 0 maka tingkat kepuasan nasabah (Y) nilainya positif, yaitu sebesar 6,888.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,422. Artinya, jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,422. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

Jadi, berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan *teller* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana apabila kualitas pelayanan naik sebesar 1 kali maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,422.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *normal P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas Metode Grafik**



Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Dari hasil *output* SPSS normalisasi dengan normal *p-plot*, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal. Hal tersebut terlihat dari letak titik pada garis lurus mengenai data itu sendiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi normalitas.

## 5. Uji Linearitas

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * pelayanan	Between Groups	(Combined)	1624.815	29	56.028	4.161	.000
		Linearity	1185.839	1	1185.839	88.073	.000
		Deviation from Linearity	438.976	28	15.678	1.164	.282
Within Groups			1548.385	115	13.464		
Total			3173.200	144			

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terdapat hubungan yang linear.

## 6. Koefisien Determinasi

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pengolahan datanya dengan SPSS versi 20.0 menghasilkan *output* sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 <sup>a</sup>	.374	.369	3.728

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)*

Dari hasil *output* SPSS *Model Summary* diatas diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,374. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah. sebesar 0,374 atau 37,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan *teller* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 37,4%. Artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan

*teller* terhadap kepuasan nasabah sebesar 37,4% sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 7. Uji t

Uji t adalah suatu sarana pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk melakukan uji t, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0$ : kualitas pelayanan *teller* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

$H_a$ : kualitas pelayanan *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Kriteria pengujiannya adalah Jika nilai probability t lebih besar dari 0,05 maka ada pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah. Dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.888	3.404		2.023	.045
Pelayanan	.422	.046	.611	9.237	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2016)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, pengujian signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji t diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 9,237. Untuk mencari  $t_{tabel}$  tersebut diuji pada taraf signifikan 0,05 (5%) dengan  $df = n - k - 1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel independen, jadi  $145 - 1 - 1 = 143$ . Dengan pengujian 1 sisi (signifikan = 0,05)  $t_{tabel}$  sebesar 1,645. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $9,237 > 1,645$ .

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *teller* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Dari kualitas pelayanan *teller* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sudah memenuhi harapan nasabah secara skor dan rentang skala yang diperoleh dari responden adalah cukup baik. Mengingat kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan terutama bank sehingga dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Sedangkan kepuasan nasabah merupakan tujuan dari sebuah bank, dimana dengan adanya kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi dengan *teller* dapat memicu kemauan menabung nasabah secara berkesinambungan dan tidak terpengaruh dengan tawaran-tawaran yang dibuat bank lain.

Sesuai pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,237 dan  $t_{tabel}$  1,645 dengan tingkat signifikan 0,000, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,237 > 1,645$ ).

Persamaan regresi yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,888 + 0,422X$$

Persamaan ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan *teller* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya,

kualitas pelayanan *teller* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, *teller* PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan disamping faktor-faktor lainnya sehingga tercipta kepuasan nasabah.

Adapun nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,374 atau 37,4%. Jadi, pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 37,4% sedangkan 62,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini, seperti promosi, bagi hasil dan lain-lain.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “kualitas pelayanan *teller* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”. Oleh karena itu, *teller* harus memperhatikan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah agar mereka puas, dan jika nasabah puas tidak menutup kemungkinan mereka akan loyal terhadap Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu dan seluruhnya sudah dijelaskan di bab II, seperti skripsi atas nama Idham Habibi Hasibuan mahasiswa IAIN Padangsidempuan tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.

Selanjutnya penelitian ini juga didukung oleh Yusuf Qardhawi dalam bukunya yang berjudul Norma dan Etika Ekonomi Islam yang diterbitkan pada tahun 1997 dan ini sudah dijelaskan di bab II.



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu dari hasil penelitian menunjukkan Persamaan regresi yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebagai berikut:  $Y = 6,888 + 0,422X$ . Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan *teller* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana apabila kualitas pelayanan naik sebesar 1 kali maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,422. Hasil penelitian dalam koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,374 atau 37,4%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah. Artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah sebesar 37,4% sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, seperti promosi, bagi hasil dan lain-lain.

Dari hasil penelitian uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,237 dan  $t_{tabel}$  1,645 dengan tingkat signifikan 0,000 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,237 > 1,645$ ). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

## **B. SARAN**

1. Untuk pihak bank, diharapkan perlunya memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah agar nasabah puas sehingga dapat mengakibatkan loyal kepada bank itu sendiri.
2. Untuk para mahasiswa Perbankan Syariah agar dapat meningkatkan kemampuan Ilmu Perbankan yang telah dipelajari agar ke depannya setelah menyelesaikan pendidikan di perkuliahan memiliki kemampuan dan kompetensi sehingga bisa menjadi praktisi Perbankan Syariah yang profesional dimasa yang akan datang dan juga agar memperhatikan faktor syariah dalam setiap bidang Perbankan Syariah.
3. Untuk peneliti lanjutan, diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah dalam objek penelitian yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqh dan Keuangan)*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Alfian Malik, *Pengantar Bisnis Jasa Pelaksana Konstruksi*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Asep Hasan, *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT. Grasindo, 2009.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur`an dan Terjemahannya*, Jakarta: CV. Penerbit J-Art, 2005.
- Dermawan Wibisoni, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2006.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010.

- Imam Al-Hafidz Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Al-Mughirah bin Bardizbah Al-Bukhari, *Kitab Shahih Bukhari*, Cairo: Darul Manar, 2001.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- \_\_\_\_\_, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- M. Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank (Revisi I)*, Padangsidempuan: Diktat, 2014.
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- M. Suyanto, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Osmad Muthaher, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Philip Kotler dan A.B.Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.

- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Soegyarto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah (Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya)*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Pencetakan Balai Pustaka, 2001.
- Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, *Education Management Analisis Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Wiji Nurastuti, *Tekhnologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Nur Hasanah Galingging  
NIM : 12. 220 0158  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)/Perbankan Syariah  
Tempat/Tanggal Lahir : Sipange Godang, 07 Maret 1994  
Alamat : Sipange Godang, Kecamatan Sayurmatinggi

Nama Orang Tua

Ayah : Ahmad Khoirul  
Pekerjaan : Wiraswasra  
Ibu : Mastiara Batubara  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Sipange Godang, Kecamatan Sayurmatinggi

### **II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2001-2006 :SD Negeri No. 144442 Sipange  
Tahun 2006-2009 :MTs/Ponpes Ma`had Al-Azhar Bi`ibadillah Tahalak-Ujung Gading  
Tahun 2009-2012 :MA/Ponpes Ma`had Al-Azhar Bi`ibadillah Tahalak-Ujung Gading  
Tahun 2012-2016 :Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan

**Lampiran 1**

## Hasil Uji Instrumen Variabel KualitaS Pelayanan (X)

Responde n	Butir Soal																			Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	76
2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	74
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	67
6	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	64
7	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	75
8	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
9	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	65
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
12	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
14	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	66
15	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	63
16	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	73
17	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
19	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	64

20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	74
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
23	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	69
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
27	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	69
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
29	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	63
30	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
32	4	4	5	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
33	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	77
34	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	2	5	77
35	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	82
36	5	4	1	4	4	1	1	5	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	61
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	1	4	70
38	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	67
39	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	79
40	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	69
41	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	89
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	72
43	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	80



44	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	75
45	4	4	4	2	2	4	4	1	4	3	3	4	4	1	2	2	4	3	2	57
46	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	76
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	69
48	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	72
49	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71
50	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	76
51	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	67
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
53	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
54	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	61
55	4	4	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	68
56	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	73
57	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	71
58	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	70
59	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	79
60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	2	4	3	3	3	4	73
61	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	83
62	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	74
63	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	80
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	71
65	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	81
66	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
67	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	83

68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
69	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	74
70	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	70
71	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	75
72	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	66
73	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	78
74	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	91
75	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	89
76	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	82
77	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	69
78	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	82
79	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	79
80	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73
81	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	2	3	75
82	5	5	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	5	2	4	3	2	3	71
83	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	5	78
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	83
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	80
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	69
87	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	86
88	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	76
89	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	75
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
91	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	88

92	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	82
93	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	81
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	71
95	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
96	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	65
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
98	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	76
99	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	76
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
101	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	88
102	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	83
103	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	69
104	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	70
105	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	83
106	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	76
107	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	76
108	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	76
109	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	63
110	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	2	5	77
111	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	69
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
113	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
114	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	59
115	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	2	5	77



140	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	78
141	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	72
142	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71
143	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	65
144	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71
145	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	72
Jumlah	61 3	61 4	61 2	55 5	57 0	55 4	56 4	57 0	57 1	56 3	54 9	58 4	57 5	53 9	54 2	54 2	57 3	52 9	54 9	10768

Lampiran 4

TABEL NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT<sup>1</sup>

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,261
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	<b>0,176</b>	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,517	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

<sup>1</sup>Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 373.

Lampiran 5

**Tabel t (Pada Taraf Signifikansi 5%)  
1 Sisi (0,05) dan 2 Sisi (0,025)**

DF	Signifikansi		DF	Signifikansi		DF	Signifikansi	
	0,05	0,025		0,05	0,025		0,05	0,025
1	6,314	12,706	36	1,688	2,028	71	1,667	1,994
2	2,920	4,303	37	1,687	2,026	72	1,666	1,994
3	2,353	3,182	38	1,686	2,024	73	1,666	1,993
4	2,132	2,776	39	1,685	2,023	74	1,666	1,993
5	2,015	2,571	40	1,684	2,021	75	1,665	1,992
6	1,943	2,447	41	1,683	2,020	76	1,665	1,992
7	1,895	2,365	42	1,682	2,018	77	1,665	1,991
8	1,860	2,306	43	1,681	2,017	78	1,665	1,991
9	1,833	2,262	44	1,680	2,015	79	1,664	1,991
10	1,813	2,228	45	1,679	2,014	80	1,664	1,990
11	1,796	2,201	46	1,679	2,013	81	1,664	1,990
12	1,782	2,179	47	1,678	2,012	82	1,664	1,989
13	1,771	2,160	48	1,677	2,011	83	1,663	1,989
14	1,761	2,145	49	1,677	2,010	84	1,663	1,989
15	1,753	2,131	50	1,676	2,009	85	1,663	1,988
16	1,746	2,120	51	1,675	2,008	86	1,663	1,988
17	1,740	2,110	52	1,675	2,007	87	1,663	1,988
18	1,734	2,101	53	1,674	2,006	88	1,662	1,987
19	1,729	2,093	54	1,674	2,005	89	1,662	1,987
20	1,725	2,086	55	1,673	2,004	90	1,662	1,987
21	1,721	2,080	56	1,673	2,003	91	1,662	1,986
22	1,717	2,074	57	1,672	2,003	92	1,662	1,986
23	1,714	2,069	58	1,672	2,002	93	1,661	1,986
24	1,711	2,064	59	1,671	2,001	94	1,661	1,986
25	1,708	2,060	60	1,671	2,000	95	1,661	1,985
26	1,706	2,056	61	1,670	2,000	96	1,661	1,985
27	1,703	2,052	62	1,670	1,999	97	1,661	1,985
28	1,701	2,048	63	1,669	1,998	98	1,661	1,985
29	1,699	2,045	64	1,669	1,998	99	1,660	1,984
30	1,697	2,042	65	1,669	1,997	120	1,658	1,980
31	1,696	2,040	66	1,668	1,997	143	1,645	1,960
32	1,694	2,037	67	1,668	1,996	145	1,645	1,960
33	1,692	2,035	68	1,668	1,996			
34	1,691	2,032	69	1,667	1,995			
35	1,690	2,030	70	1,667	1,994			



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

: In.19/G.4a/PP/009/043/2016

Padangsidimpuan, 25 Januari 2016

:-

: **Permohonan Kesediaan**

**Menjadi Pembimbing**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu :

1. **Muhammad Isa, ST., MM**

2. **Arti Damisa., MEI**

di -

Padangsidimpuan

**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 : NUR HASANAH GALINGGING

NIM : 12 220 0158

Sem/Thn. Akademik : VII/2015-2016

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELAKUKAN  
TRANSAKSI DI PT. BANK MANDIRI SYARIAH  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

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

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

**Wassalamu 'alaikum Wr.Wb**

Mengetahui:



Dekan,

**H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag**  
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

**Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si**  
NIP. 19790525200604 1 004

**PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING**

BERSEDIA / ~~TDK~~ BERSEDIA

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, ST., MM**  
NIP.19800605 201101 1 003

BERSEDIA / ~~TDK~~ BERSEDIA

PEMBIMBING II

**Arti Damisa., MEI**



**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 18/1037-3/056

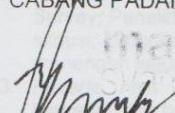
Yang bertanda tangan Dibawah ini Pimpinan Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Sidempuan menerangkan bahwa:

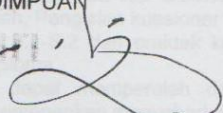
Nama : Nur Hasanah Galingging  
NIM : 12.220.0158  
T.Tgl Lahir : Sipange, 07 Maret 1994  
Semester : IX ( Sembilan )  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Alamat : Sipange Godang Kec. Sayur Matinggi

Bahwa nama tersebut telah melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Sidempuan Selama 2 Minggu, Sejak Tanggal 11 Mei s/d 25 Mei 2016 dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan".

Demikian surat keterangan kami keluarkan untuk dapat dipergunakan sesuai dengan keperluannya.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN

  
M. Husni Arief  
Branch Manager

  
Al Adriman  
BOSM

10 Mei 2016  
No.18/0673-3/056

Kepada  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan  
Jl. Imam Bonjol Km. 4,5 Sihitang  
Padangsidimpuan

Up. Yth. Bapak Fatahudin Aziz Siregar, M.Ag / Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Perihal: **TANGGAPAN PERMOHONAN IZIN RISET DI BSM KC PADANGSIDIMPUN**

Ref : - Surat IAIN Padangsidimpuan B-659/In.14/G/TL.00/03/2016 Perihal Mohon Izin Riset  
Tanggal 29 Maret 2016

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Sesuai perihal dan referensi di atas, dengan ini kami menyetujui Izin Melakukan Riset di BSM KC Padangsidimpuan dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	Nur Hasanah Galingging	12.220.0158	Perbankan Syariah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Melakukan Transaksi di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip – prinsip kerahasiaan bank
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/luaskannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi
5. Peserta melaksanakan riset selama  $\pm$  2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) Bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir)

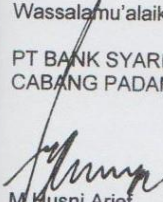


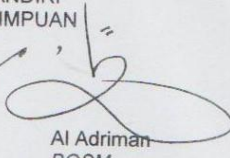
**mandiri**  
syariah

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN

  
M. Musni Arief  
Branch Manager

  
Al Adriman  
BOSM