



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN  
MUDĀRABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan syariah*

**Oleh:**

**RASMI DELVI SIREGAR  
NIM: 15 401 00025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN  
MUḌĀRABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**RASMI DELVI SIREGAR  
NIM: 15 401 00025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN  
MUDĀRABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

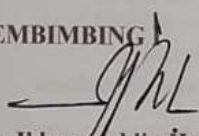
**SKRIPSI**

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

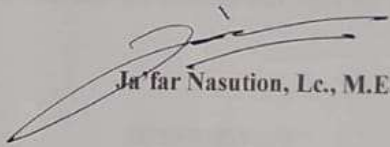
**Oleh:**

**RASMI DELVI SIREGAR  
NIM: 15 401 00025**

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Ikhwauddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001**

**PEMBIMBING II**

  
**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2019**



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

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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **RASMI DELVI SIREGAR**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 16 September 2019  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

Dr. Ikhwanddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, Lc., M.E.I

### **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : **RASMI DELVI SIREGAR**  
NIM : 15 401 00025  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN *MUḌĀRABAH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidimpun, 16 September 2019  
Saya yang Menyatakan,



**RASMI DELVI SIREGAR**  
**NIM. 15 401 00025**



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

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rasmi Delvi Siregar  
NIM : 15 401 00025  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Muḍārabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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 : 16 September 2019  
Yang menyatakan,



**Rasmi Delvi Siregar  
NIM. 15 401 00025**



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

### BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan bersama anggota penguji lainnya yang diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Surat Penunjukan Menguji Ujian Munaqasyah Nomor : 2929/In.14/G1/G.5/PP.01.1/11/2019 tanggal 07 Nopember 2019, setelah memperhatikan hasil dari mahasiswa :

Nama : RASMI DELVI SIREGAR  
M : 15 401 00025  
Jurusan : Perbankan Syari'ah

Anggota ini menyatakan LULUS, ~~LULUS BERSYARAT~~, ~~MENGULANG~~ DALAM UJIAN Munaqasyah FEBI IAIN Padangsidimpuan dengan nilai Skripsi 73,5 (B-)

Anggota demikian mahasiswa tersebut telah menyelesaikan seluruh beban studi yang telah ditetapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan memperoleh yudisium :

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| a. PUJIAN                  | : 3.51 - 4.00        |
| <b>b. SANGAT MEMUASKAN</b> | <b>: 3.01 - 3.50</b> |
| c. MEMUASKAN               | : 2.76 - 3.00        |
| d. CUKUP                   | : 2.00 - 2.75        |
| e. TIDAK LULUS             | : 0.00 - 1.99        |

Anggota indeks prestasi kumulatif 3,18. Oleh karena itu kepadanya diberikan hak memakai gelar SARJANA EKONOMI (SE) dalam ilmu Perbankan Syari'ah dan segala hak yang menyertainya.

Mahasiswa yang namanya tersebut di atas terdaftar sebagai alumni ke : 695

Padangsidimpuan, 11 Nopember 2019

Panitia Ujian Munaqasyah  
Sekretaris,

Ketua,

Dr. Darwis Harahap, SHI., M.Si  
IP. 197808182009011015

Azwar Hamid, MA  
NIP. 198603112015031005

Anggota Penguji :

1. Dr. Darwis Harahap, SHI., M.Si
2. Azwar Hamid, MA
3. Dr. Ikhwannuddin Harahap, M.Ag
4. Rodame Monitorir Napitupulu, MM

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



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

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Rasmi Delvi Siregar  
NIM : 15 401 00025  
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan  
*Muḍārabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.  
Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Ketua

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

Sekretaris

Azwar Hamid, M.A  
NIP. 19860311 201503 1 005

Anggota

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

Azwar Hamid, M.A  
NIP. 19860311 201503 1 005

Rodame Monitor Napitupulu, M.M  
NIP. 19841130 201801 2 001

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :  
Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Senin /11 Nopember 2019  
Pukul : 13.30 – 15.00 WIB  
Hasil/Nilai : 73,5 (B-)  
IPK : 3,18  
Predikat : Sangat Memuaskan





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

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

**PENGESAHAN**

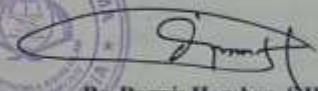
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan  
*Mudârabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.  
Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

**Nama** : RASMI DELVI SIREGAR  
**NIM** : 15 401 00025

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



Padangsidimpuan, 6 Desember 2019  
Dekan,

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

## ABSTRAK

**Nama : Rasmi Delvi Siregar**  
**NIM : 15 401 00025**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Muḍārabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan**

Berdasarkan data statistik bank Indonesia tahun 2019, terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan berdasarkan *Customer Satisfaction Index* pada tahun 2014 Bank Syariah Mandiri menempati peringkat ke-8 yang mana relatif mengalami penurunan sejak tahun 2011 yang menempati pada peringkat pertama. Rumusan masalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BSM Cabang Padangsidimpuan, apakah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah PT. BSM Cabang Padangsidimpuan.

Teori dalam penelitian ini, Apabila tingkat kepuasan nasabah tinggi akan meningkatkan loyalitas nasabah sehingga mereka tidak akan pindah ke bank lainnya, sebaliknya apabila tingkat kepuasan rendah akan menyebabkan kekecewaan pada nasabah sehingga mereka akan memilih bank lainnya yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih menjanjikan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah*. Adapun variabel dependennya adalah kepuasan nasabah. Dimana ketika ada kualitas pelayanan yang baik dan produk pembiayaan *muḍārabah* dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh melalui penyebaran angket dan wawancara. Dianalisis dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23 dengan menggunakan metode analisis uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis.

Hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa, kualitas Pelayanan terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, serta nilai  $t_{hitung}$  positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk pembiayaan *muḍārabah* terdapat pengaruh dan signifikan antara variabel pembiayaan *muḍārabah* dengan kepuasan nasabah, serta nilai  $t_{hitung}$  positif artinya pembiayaan *muḍārabah* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dengan cara simultan kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $97,157 > 1,77$ ). Kemudian nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,674 atau 67,4% artinya variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* memengaruhi kepuasan nasabah sebesar 67,4%, sedangkan sisanya 32,6% dijelaskan oleh variabel lain.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pembiayaan *Muḍārabah*, Kepuasan Nasabah**

## KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Muḍārabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar Nasution, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
3. Ibu Nofinawati, SE.I., M.A., Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, Lc., MA., Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum., Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Lamrina Harahap dan Ayahanda tercinta Alm. M. Yusuf Siregar, tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, serta kepada Adik peneliti

Yuswardani Siregar, yang tidak hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

8. Kepada Kakek Bandaharo Sutan Harahap, Nenek Siti Hawa Ritonga, Nenek Tinur Harahap, Tulang Anwar Harahap, Tulang Musda Harahap, Ujing Nellyati Harahap, Udak Dahler Siregar, Tulang Mahlil Harahap, Tulang Kontan Harahap, Tulang Salim Harahap, Tulang Ali Tammat Harahap, Ujing Mariana Harahap, Bou Sori Siregar, Udak Sabbana Siregar, Bou Ria Siregar, Udak Mahyuddin Siregar, Bou Erni Siregar yang telah memotivasi peneliti untuk melanjutkan kuliah dan turut membantu biaya kuliah peneliti.
9. Kepada sahabat yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yaitu Siti Ena Aisyah Simbolon, Siti Eni Aisyah Simbolon, Dini Hayati Nasution, Minta Siregar, Indah Pratiwi, Eka Mandasari, Nurhaliza, Ernida Wati Hasibuan, Elisa Harahap, Siti Rahmana Hrp, Novi Dayanti Hrp, Windi Rahmayati Hrp, Sopia Ningsih, Rahmadiyah Nst, Nila Riski Lubis, Ermida Siregar, Yeni Ahyari siregar, Widya Angraini Siregar, Rahmad Suherman Siregar, Noval Hrp, Syafira Hrp, Sahad Hrp, Gibran Hrp, Razan Hrp, Santi Hrp, Arbana Hrp, Anna Ria Hrp, Fadil Hrp, Iggi Firda Hrp, Adelina Widya.
10. Kepada rekan-rekan yang selalu memberi motivasi dan semangat untuk peneliti yang terkhusus buat Bocah Tengil, XII IPA 2 MAN Sibolga, kawan semagang di Bank Sumut Syariah Sibolga, seKelompok 20 KKL di Bargot Topong, Rusdi Riduan Pulungan, Riadoh Siregar, Siti Aisyah Siregar, Muhammad Akbar Lubis, Indah Lanniari Lubis, Nila Aspia Ritonga, Ayu Andira, Sri Ayu Handayani Pane, Alam Fan Haidir Rangkuti, Elfa Winda Hutaeruk, Desi Angraini Harahap, Berry Ansori Harahap, Ahmad Habibi, Amalia Ulfa, Afni Lestari Nasution,



Nursakinah, Kharisma Ramanda, Santi Marito, Rizki Wahyuni Simorangkir, Hotnida Sari, Nur Halimah Lubis, Nikmah Angraini, Putri Syahriani Lubis, Iis Afrianti, Artisa Harahap, Asmawari, Rosintan, Nurkhofifah, Rasima Harahap, Nursakinah Jambak, Umami, Dinda, Fatimah.

11. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Pebankan Syariah 1 angkatan 2015 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.
12. 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.
13. Kepada tempat penelitian yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidimpuan, 27 Agustus 2019

Peneliti,

**RASMI DELVI SIREGAR**  
**NIM.15 401 00025**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	A		es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Al		zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

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

## 2. Vokal

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

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

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

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....اْ	fathah dan alifatauya	ā	a dangaris atas
.....ىْ	Kasrah dan ya	ī	i dangaris di bawah
.....وْ	dommah dan wau	ū	u dangaris di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

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

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

### 4. Syaddah (Tsaydid)

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

## 5. Kata Sandang

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

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## 6. Hamzah

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

## 7. Penulisan Kata

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



## 8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

## 9. *Tajwid*

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

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL/SAMPUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	6
<b>C. Batasan Masalah</b> .....	6
<b>D. Definisi Operasional Variabel</b> .....	7
<b>E. Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>F. Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>G. Kegunaan Penelitian</b> .....	9
<b>H. Sistematika Pembahasan</b> .....	9
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kerangka Teori</b> .....	11
1. Kualitas Pelayanan .....	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
c. Faktor-Faktor Pelayanan .....	16
d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	18
e. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah .....	20
f. Sikap Melayani Nasabah .....	23
g. Indikator-Indikator Pelayanan .....	25
2. <i>Muḍārabah</i> .....	27
a. Pengertian <i>Muḍārabah</i> .....	27
b. Rukun <i>Muḍārabah</i> .....	28
c. Dasar Hukum <i>Muḍārabah</i> .....	30
d. Jenis-jenis <i>Muḍārabah</i> .....	31
e. Penerapan <i>Muḍārabah</i> dalam Perbankan Syariah .....	31
f. Tabungan <i>Muḍārabah</i> .....	33
g. Deposito <i>Muḍārabah</i> .....	34
h. Skema Transaksi <i>Muḍārabah</i> .....	35
i. Resiko <i>Muḍārabah</i> .....	36

3. Kepuasan Nasabah .....	36
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	36
b. Manfaat Kepuasan Nasabah .....	42
c. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	43
d. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ....	45
e. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam .....	47
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>48</b>
<b>C. Kerangka Pikir .....</b>	<b>51</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>52</b>
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>54</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>56</b>
<b>E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>57</b>
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>58</b>
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Linearitas .....	59
3. Uji Multikolinearitas .....	59
4. Uji Heterosdastisitas .....	60
5. Analisis Regresi Berganda .....	60
6. Uji Hipotesis .....	60
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>62</b>
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	62
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	64
3. Profil Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan .....	65
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	66
5. Produk – produk Bank Syariah Mandiri .....	67
6. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri .....	68
<b>B. HASIL Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....</b>	<b>70</b>
1. Hasil Uji Validitas .....	70
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	72
<b>C. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>73</b>
1. Hasil Uji Normalitas .....	73
2. Hasil Uji Linearitas .....	74
3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	76
a. Hasil Uji Multikolinieritas .....	76
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
4. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	78

5. Hasil Uji Hipotesis .....	79
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>82</b>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan) .....	82
2. Pengaruh Pembiayaan <i>Muḍārabah</i> terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan) .....	83
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan <i>Muḍārabah</i> terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan) .....	84
<b>E. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>84</b>
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>86</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel</b> .....	7
<b>Tabel II.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	49
<b>Tabel II.2 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu</b> .....	50
<b>Tabel III.1 Jumlah Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan</b> .....	54
<b>Tabel III.2 Alternatif Jawaban</b> .....	57
<b>Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas</b> .....	71
<b>Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas</b> .....	71
<b>Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas</b> .....	72
<b>Tabel IV.4 Hasil Uji Reabilitas</b> .....	73
<b>Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas</b> .....	74
<b>Tabel IV.6 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah</b> .....	75
<b>Tabel IV.7 Hasil Uji Pembiayaan <i>Muḍārabah</i> dengan Kepuasan Nasabah</b> .....	75
<b>Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinieritas</b> .....	76
<b>Tabel IV.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas</b> .....	77
<b>Tabel IV.10 Hasil Analisis Regresi Berganda</b> .....	78
<b>Tabel IV.11 Hasil Uji Parsial</b> .....	80
<b>Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan</b> .....	81



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II.1 Skema Transaksi <i>Muḍārabah</i> .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar II.2 Kerangka Pikir .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan .....</b>	<b>69</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Uji Validitas**
- Lampiran 2 : Uji Reabilitas**
- Lampiran 3 : Uji Normalitas**
- Lampiran 4 : Uji Linearitas**
- Lampiran 5 : Uji Multikolinieritas**
- Lampiran 6 : Uji Heteroskedastisitas**
- Lampiran 7 : Uji Parsial**
- Lampiran 8 : Uji Simultan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan. Berdasarkan data statistik bank Indonesia tahun 2019, terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Menurut laporan tersebut, industri perbankan syariah dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dengan meningkatnya pertumbuhan tersebut maka tingkat persaingan dalam industri perbankan syariah juga semakin tinggi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, bank syariah harus berorientasi pada kepuasan nasabah.<sup>1</sup> Apabila tingkat kepuasan nasabah tinggi akan meningkatkan loyalitas nasabah sehingga mereka tidak akan pindah ke bank lainnya, sebaliknya apabila tingkat kepuasan rendah akan menyebabkan kekecewaan pada nasabah sehingga mereka akan memilih bank lainnya yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih menjanjikan.

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sementara ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.<sup>2</sup> Berdasarkan hal tersebut jika persepsi terhadap pelayanan yang dirasakan

---

<sup>1</sup>Roni Andespa, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*”, dalam *Al- Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Volume 2, No. 2, Juni 2017, hlm. 43.

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CV. Andi offset, 2018), hlm. 354.

sesuai dengan yang diharapkan, dapat disimpulkan kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Jika usaha mengalami kerugian, maka seluruh kerugian ditanggung oleh pemilik dana, kecuali ditemukan adanya kelalaiannya atau kesalahan oleh pengelola dana, seperti penyelewengan, kecurangan, dan penyalahgunaan dana.<sup>3</sup>

Kepuasan nasabah akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat positif dalam menciptakan kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu, bank akan memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas dibanding pesaingnya.<sup>4</sup>

Kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sehingga bank berusaha untuk memuaskan nasabah dalam menggunakan produk perbankan yang dihasilkannya. Untuk dapat memuaskan nasabah bank mencoba menciptakan produk jasa yang dapat memuaskan nasabah, pihak bank harus terus mengubah menyesuaikan dan mengembangkan produknya untuk mengikuti perubahan dalam keinginan dan selera nasabah.<sup>5</sup> Prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah akan mendorong investor untuk menanamkan uang

---

<sup>3</sup>Ayus Ahmad Yusuf dan Abdul Aziz, *Manajemen Operasional bank syariah*, (Cirebon; STAIN Press Cirebon, 2009), hlm. 94.

<sup>4</sup>Muhammad Tho'm "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, dalam *Jurnal Muqtasid*, Volume 2, No. 1 Juli 2011, hlm.74-75.

<sup>5</sup>*Ibid.*, hlm. 44.

mereka di dalam bank. Produk dengan prinsip bagi hasil diantaranya adalah pembiayaan *muḍārabah*.

Salah satu keunggulan produk yang ditawarkan bank syariah adalah produk yang berorientasi kepada bagi hasil. Orientasi bagi hasil yang menjadikan bank syariah mampu tampil sebagai alternatif atau pengganti sistem bunga yang selama ini masih diragukan hukumnya bagi kaum muslim.<sup>6</sup>

Salah satu produk yang ditawarkan perbankan syariah adalah pembiayaan *muḍārabah* dengan bagi hasil. *Muḍārabah* adalah suatu akad perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan kerja sama usaha. Satu pihak akan menempatkan modal sebesar 100 persen yang disebut dengan *ṣāhibul māl*, dan pihak lainnya sebagai pengelola usaha, disebut dengan *muḍārib*.<sup>7</sup> Secara teknis *muḍārabah* adalah akad kerja sama usaha antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha, laba dibagi atas dasar bagi nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan bila terjadi kerugian oleh pemilik dana kecuali disebabkan oleh kesalahan pengelolaan.

*Muḍārabah* merupakan pembiayaan atau penanaman dana dari pemilik dana kepada pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya. Sedangkan untuk modal usaha seluruhnya berasal dari pihak *ṣāhibul māl* (pemilik dana). *Muḍārabah*

---

<sup>6</sup>Wirdayani Wahab, “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank syariah”, dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1, No. 2, Desember 2016, hlm. 167.

<sup>7</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 75.

pada dasarnya membutuhkan rasa saling percaya yang tinggi antara pemilik dana dan pengelola dana. Sementara, pembagian keuntungan harus dalam bentuk nisbah yang telah disepakati. Apabila terjadi kerugian pada akad *mudārabah*, yang menanggung kerugian itu hanya si pemilik dana, pengelola dana tidak menanggung kerugian tersebut, kecuali kerugian itu terjadi akibat kesalahan yang dilakukan pengelola dana. Sedangkan rentan waktu yang digunakan dalam akad *mudārabah* sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak. Berdasarkan fakta di lapangan, jumlah pembiayaan *mudārabah* selaku lebih kecil daripada jumlah pembiayaan *murabahah*, yang merupakan pembiayaan dengan prinsip jual beli. Pembiayaan *mudārabah* hanya mendapatkan jumlah sekitar 16 persen di setiap tahunnya.<sup>8</sup>

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan pola bagi hasil telah dilakukan oleh Tuti Hastuti, dalam jurnal yang berjudul “*Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan penerapan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pola bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Nur Gilang Giannini, “*Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah DI Indonesia*”, dalam *Accounting Analysis Journal*, Volume 2, No 1, Januari 2013, hlm. 97.

<sup>9</sup>Tuti Hastuti, “*Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*”, dalam *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 2, Nomor 1, April 2013, hlm. 62.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Himmatul Aliah Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penerapan prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>10</sup>

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbankan syariah memahami benar akan pentingnya kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah. Selain itu memiliki produk yaitu pembiayaan *mudārabah* yang merupakan salah satu jenis pembiayaan Bank Syariah Mandiri dengan prinsip bagi hasil.

Kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* yang diberikan Bank Syariah Mandiri diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Namun dalam hal kepuasan nasabah, berdasarkan *Customer Satisfaction Index* pada tahun 2014 Bank Syariah Mandiri menempati peringkat ke-8 yang mana relatif mengalami penurunan sejak tahun 2011 yang menempati pada peringkat pertama.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Himmatul Aliah, “Pengaruh Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang”, (Skripsi, 2011).

<sup>11</sup>IskawantoKurniawan dan Muchsin S. Shihab, “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri,” Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 13 No. 2 Juni 2015, hlm. 200.

Menurut hasil wawancara peneliti lakukan dengan salah satu nasabah yaitu dengan Ibu Rahmi Harahap berpendapat *costumer service* yang dijumpai berbeda-beda dalam memberikan pelayanan. Dimana ada beberapa *costumer service* memberikan pelayanan yang cepat. Selain itu, ada juga *costumer service* yang memberikan pelayanan yang kurang antusias kepada nasabah.<sup>12</sup>

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah, serta adanya perbedaan hasil penelitian tersebut maka membuat peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Muḍārabah* terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Beberapa nasabah merasa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Beberapa nasabah merasa ada pegawai masih kurang konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
3. Ada beberapa nasabah yang kurang mengenal pembiayaan *muḍārabah*.

---

<sup>12</sup>Annisa Rahmi Harahap, Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, Kamis 09 Mei 2019 pukul 09.00 WIB.



### C. Batasan Masalah

Sesuai dengan yang dipaparkan pada latar belakang masalah, untuk mengarahkan penelitian ini agar dapat mencapai tujuan yang tepat sesuai dengan yang melatar belakangi masalah maka penelitian ini dibatasi hanya dengan menfokuskan pembahasan penelitian ini pada masalah pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* terhadap kepuasan nasabah.

### D. Definisi Operasional Variabel

Dalam pembahasan operasional variabel ini peneliti akan menjelaskan beberapa variabel yang berhubungan dengan penelitian. Sehingga pembaca lebih mudah memahami serta menghindari kesalah pahaman dan penafsiran makna yang berbeda.

**Tabel 1.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya.	1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Ordinal
Pembiayaan <i>mudārabah</i>	<i>Mudārabah</i> adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama ( <i>ṣāhibul māl</i> ) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.	1. Persyaratan awal pembiayaan tidak rumit 2. Pembiayaan <i>mudārabah</i> lebih sesuai dengan kebutuhan 3. Besar pembiayaan mencukupi kebutuhan 4. Nisbah atau bagi hasil tidak memberatkan 5. Pembiayaan untuk	Ordinal

		menambah modal 6. Angsuran (basil) disesuaikan pendapatan 7. Jangka waktu pelunasan tidak memberatkan	
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.	1. Apa yang diharapkan 2. Pelayanan yang diterima	Ordinal

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah penelitian di atas, maka untuk mempermudah pembahasan, penelitian merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan?
2. Apakah ada pengaruh pembiayaan *muḍārah* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārah* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan?

#### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

2. Untuk mengetahui pengaruh pembiayaan *muḍārah* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārah* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Bagi Peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

##### **2. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan nasabah.

##### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya pada bidang ilmu manajemen pemasaran yang dapat ditindaklanjuti.

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

Sistematika pembahasan ini dibuat untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini dan agar mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah:

Bab I Pendahuluan: Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab II Landasan Teori: Dalam bab ini dibahas mengenai kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, hipotesis.

Bab III Metodologi Penelitian: Dalam bab ini terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan: Pada bagian ini berisi uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya.

Bab V Penutup: Pada bagian ini berisi uraian tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>1</sup> Pelayanan adalah suatu kegiatan pemberian jasa dari pihak satu ke pihak lainnya. Pelayanan yang seharusnya atau yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dengan etika yang baik maka terpenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan adalah daya tarik bagi calon nasabah menjadi nasabah, dan tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.<sup>2</sup>

Kualitas merupakan suatu yang penting bagi nasabah. Kualitas, baik yang berupa barang maupun jasa dapat ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Perusahaan hendaknya menentukan suatu tolak ukur rencana kualitas setiap dimensi kualitasnya.<sup>3</sup>

Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan

---

<sup>1</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 143.

<sup>2</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

<sup>3</sup>Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 93.

tetap mendapat kepercayaan pelanggan.<sup>4</sup> Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan. Kualitas pelayanan terbagi atas:

#### 1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:<sup>5</sup>

- a) Pola manajemen umum perusahaan.
- b) Penyediaan fasilitas pendukung.
- c) Pengembangan sumber daya manusia.
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e) Pola positif.

#### 2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa.
- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.

---

<sup>4</sup>Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 181.

<sup>5</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 220-221.

Dalam menjaga kualitas pelayanan yang baik, maka perlu mengacu pada aturan main bisnis Islam dalam melakukan usahanya, yaitu:<sup>6</sup>

1) Jujur

Seorang pebisnis wajib berlaku jujur dalam melakukan usahanya. Jujur dalam pengertian yang lebih luas yaitu tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji dan lain sebagainya.

2) *Amanah* (tanggung jawab)

Seorang muslim profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Dalam menjalankan roda bisnisnya, setiap pebisnis harus bertanggung jawab atas usaha dan pekerjaan dan atau jabatan yang telah dipilihnya tersebut.

3) Tidak menipu

Praktik bisnis dan dagang yang sangat mulia yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu. Dalam menjalankan bisnisnya seorang *marketer* harus menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong dan menipu pelanggan.<sup>7</sup>

4) Menepati janji

Sebagai seorang pebisnis ataupun pedagang juga harus selalu menepati janjinya, baik kepada para pembeli maupun diantara

---

<sup>6</sup>Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 153-154.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 154.

sesama pebisnis, terlebih lagi tentu saja harus dapat menepati janjinya kepada Allah SWT.

#### 5) Murah hati

Apa yang telah dijalankan oleh Rasulullah SAW dalam menjalankan bisnisnya patut ditiru oleh setiap kaum muslimin yang berprofesi sebagai pebisnis. Disamping jujur, amanah, tidak pernah menipu, selalu menepati janji, Beliau juga senantiasa bersikap murah hati kepada rekan bisnis, maupun kepada para pembeli dan konsumennya.

#### 6) Tidak melupakan akhirat

Pebisnis muslim sekali-kali tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Karena keuntungan akhirat pasti lebih utama ketimbang keuntungan dunia.

Dalam Bank Syariah Mandiri diharapkan semuanya menggunakan sistem syariah, maka dari itu peneliti akan mencoba menggunakan acuan pada aturan main bisnis Islam yang bersumber dari al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dalam menjadikan acuan dalam mengukur kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm. 155.



## b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut diantaranya dapat diraba (*tangibles*), andal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).<sup>9</sup> Menurut Zeithaml dan kawan-kawan dikutip dalam Husein Umar lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) *Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 2) *Responsiveness* adalah kesigapan karyawan dalam membantu nasabah atau memberikan pelayanan yang cepat, dan tanggap, seperti berikut: kesigapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan keluhan nasabah.
- 3) *Assurance* adalah kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan karyawan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

---

<sup>9</sup>Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 13.

<sup>10</sup>Husein Umar, *Op.Cit.*, hlm. 94-95.

- 4) *Emphaty* adalah perhatian yang diberikan perusahaan terhadap nasabah seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah, dan usaha perusahaan dalam memahami kebutuhan nasabah.
- 5) *Tangibles* adalah fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan. Tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan, peralatan komunikasi yang lengkap, penampilan karyawan harus rapi dan ramah.

c. Faktor-Faktor Pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan/jasa, ada sepuluh faktor yang seharusnya dipersiapkan, yaitu:<sup>11</sup>

1) Kesiapan sarana layanan/jasa (*access*)

Faktor ini mencakup letak bank yang strategis, mudah dijangkau, kemampuan untuk mencapai pasar sasaran, dan kemampuan yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat.

2) Komunikasi yang baik (*communication*)

Petugas *frontliner* di bank mampu berkomunikasi dengan nasabah dan mutu komunikasi itu sendiri menentukan mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

---

<sup>11</sup>Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajenen Strategi Pemasaran* (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2015), hlm.106.

3) Karyawan yang terampil

Tingkat keterampilan mitra internal menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan untuk menyakinkan nasabah tanpa harus berbohong dan dicampur sumpah.

4) Hubungan baik dengan nasabah

Sikap dan perasaan senang membantu nasabah dalam membuat keputusan untuk membeli, bersahabat, dan sopan ketika melayani nasabah.

5) Karyawan yang berorientasi pada nasabah

Persepsi nasabah tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya dan kualitas yang dipersepsikan nasabah tentang citra, reputasi dan tanggung jawab bank terhadap nasabah.

6) Nyata

Kehandalan produk bank dalam mewujudkan komitmen sesuai dengan promosi tahap awal transaksi dan konsistensi layanan dari waktu ke waktu.

7) Cepat tanggap

Merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat,

serta memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.<sup>12</sup>

#### 8) Keamanan nasabah

Segi kenyamanan dan keamanan bagi nasabah baik fisik maupun proses *delivery* serta legalitas nasional dan global yang memberikan jaminan terhadap kehalalan operasional perbankan itu sendiri.

#### 9) Dapat dilihat

Memperlihatkan wujud fisik, seperti gedung, tempat parkir, peralatan dan semua fasilitas yang menunjang pekerjaan dan layanan serta kualitas mitra internal terlibat didalamnya merupakan cerminan kualitas bank itu sendiri misalnya menjaga penampilan dan keterampilan pegawai.

#### 10) Memahami keinginan nasabah

Tingkat pemahaman kebutuhan, keinginan nasabah, dan kemampuan mitra internal untuk berbicara dengan bahasa nasabah.

#### d. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah ini juga perlu diperhatikan yaitu kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut ini

---

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 107.

adalah ciri-ciri pelayanan yang baik dan harus dipenuhi oleh bank, yaitu:<sup>13</sup>

1) Tersedia sarana yang baik dan lengkap

Nasabah ingin dilayani secara prima, artinya untuk melayani nasabah hal yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank misalnya kursi dan meja harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik dengan kenyamanan ini mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2) Tersedia karyawan yang terampil, ramah, cepat dan tepat<sup>14</sup>

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas yang melayaninya, petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu petugas juga harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, pintar dan petugas harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik, begitu juga cara kerja harus cepat dan cekatan.

3) Adanya komunikasi yang efektif

Adanya komunikasi yang efektif artinya petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dan jangan menggunakan istilah yang sulit dipahami.

---

<sup>13</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 223.

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm. 224.

#### 4) Menjaga kerahasiaan bank

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah, oleh karena itu petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

#### 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi petugas harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu, karena tugas petugas selalu berhubungan dengan nasabah yang bermasalah/komplain. Maka petugas perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

#### 6) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.<sup>15</sup>

#### e. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang karyawan bank dalam melaksanakan tugasnya terlebih dahulu mengerti pekerjaan yang akan diembannya yang pertama yaitu berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan

---

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 257-259.

yang dipahami oleh seorang karyawan bank sebelum melakukan tugasnya, karakter masing-masing nasabah yang berbeda-beda. Berikut adalah dasar-dasar pelayanan yang akan dilaksanakan tersebut:<sup>16</sup>

- 1) Berpakaianlah dan berpenampilan rapi dan bersih, artinya karyawan bank dapat memakai baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan bank juga harus berpakaian necis dan tidak kumal dan baju lengan panjang dan jangan digulung. Karyawan bank juga diberikan pakaian seragam agar terlihat kompak dan pakaian yang dikenakan terkesan memikat konsumen.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum, yaitu dalam melayani nasabah karyawan bank tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Karyawan bank juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Karyawan bank juga murah senyum dengan raut muka yang menarik hati nasabah dan senyumannya tidak dibuat-buat.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal dengan nasabah yaitu pada saat nasabah datang karyawan bank harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan Bapak/ Ibu, apa

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Op.Cit.*, (Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 219.

yang dapat kami bantu untuk selanjutnya dan berusaha menghafal nama dan mengenali suara nasabah.

- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan yaitu usahakan pada waktu melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap baik, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami kebutuhan nasabah.<sup>17</sup>
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar yaitu saat berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula dengan suara yang jelas, mudah dipahami dan tidak memakai kata-kata yang sulit dipahami oleh nasabah.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan dapat menunjukkan kemampuannya yaitu saat melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, dan kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang baik seolah-olah memang anda tertarik dengan kebutuhan dan kemauan nasabah.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan yaitu pada saat nasabah berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan dan hindari kalimat sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 220.

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 220.



- 8) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan yaitu setiap pelayanan yang diberikan harus dapat menyakinkan nasabah dengan kalimat-kalimat yang masuk akal, petugas juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- 9) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani yaitu jika pada saat tertentu karyawan bank sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.
- 10) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan yaitu jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab dapat diselesaikan oleh karyawan bank, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu.

f. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani diperlukan berbagai sikap karyawan bank mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan karyawan bank. Kemudian nasabah betah, tidak bosan dan jangan membuat nasabah jadi tersinggung oleh sikap karyawan bank. Berikut sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:<sup>19</sup>

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan kebutuhan nasabah.

Disaat karyawan bank harus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan kebutuhannya. Maka pihak bank

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, hlm. 222.

juga harus dapat menyimak dan berusaha memahami kebutuhan nasabah.

2) Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya seorang karyawan bank juga harus mendengarkan dan menyimak dengan baik tanpa melakukan gerakan yang menyinggung nasabah dalam arti melakukan gerakan yang kurang baik serta membuat nasabah kurang nyaman.

3) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara

Sebelum nasabah selesai berbicara maka karyawan bank dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Dan usahakan nasabah betul-betul sudah selesai berbicara.

4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang sopan, baik, singkat, jelas dan mudah dipahami.

5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Usahakan sabar dan dapat mengontrol cara bicara, sikap atau nada bicara. Apabila berhadapan dengan nasabah yang mudah marah jangan sekali-kali menjawab menyinggung nasabah.

6) Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan memberikan penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima nasabah.<sup>20</sup>

7) Jaga sikap, sopan, dan selalu berlaku tenang

Emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Bukan wewenang seorang *customer service* harus diserahkan kepada yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

g. Indikator-indikator Pelayanan

1) Pemimpin dan kepemimpinan bank

Pemimpin dan kepemimpinan adalah yang menentukan baik buruknya pelayanan suatu bank.

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm. 223.

2) Karyawan bank atau SDM

Karyawan harus bermental baik dalam tugasnya masing-masing, sehingga pelayanan terhadap masyarakat baik.

3) Organisasi bank

Organisasi bank merupakan karyawan harus disusun dengan baik agar tidak terjadi tumpang tindih. Dengan ini diharapkan pelayanan yang lebih baik dan lancar.

4) Desentralisasi *authority*

Desentralisasi *authority* adalah karyawan harus dikembangkan agar pelayanan dapat ditingkatkan. Sehingga pelayanan dapat lebih cepat dan lancar.

5) Peralatan bank

Peralatan bank adalah harus baik dan canggih akan meningkatkan pelayanan bank kepada masyarakat.

6) Kantor cabang bank

Kantor cabang bank adalah semakin banyak kantor cabang bank maka semakin banyak pula pelayanan terhadap masyarakat dan harus ditingkatkan.

## 7) Pengembangan karyawan bank

Pengembangan karyawan bank adalah pengembangan pengetahuan, terampil karyawan harus dilakukan sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat ditingkatkan.<sup>21</sup>

## 2. *Muḍārabah*

### 1) Pengertian *Muḍārabah*

*Muḍārabah* adalah berasal dari bahasa arab *ḍarb*, berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha. Secara teknis, *muḍārabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*ṣāhibul māl*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *muḍārabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian ini bukan karena penyimpangan atau kesalahan yang dilakukan oleh *muḍārib*.<sup>22</sup>

*Muḍārabah* adalah akad yang telah dikenal oleh umat muslim sejak zaman nabi, bahkan telah dipraktikkan oleh bangsa Arab sebelumnya turunnya Islam. Ketika Nabi Muhammad Saw berprofesi sebagai pedagang, ia melakukan akad *muḍārabah* dengan Khadijah. Dengan demikian, ditinjau dari segi hukum Islam, maka praktik

---

<sup>21</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm.154-155.

<sup>22</sup>Muammar Khaddafi, dkk., *Akuntansi Syariah:Meletakkan Nilai-Nilai Syariah Islam Dalam Ilmu Akuntansi* (Medan: CV. Madenatera, 2016), hlm. 139-140.

*muḍārabah* ini dibolehkan, baik menurut Al-Qur'an, Sunnah, maupun *ijma'*.<sup>23</sup>

*Muḍārabah* dalam sistem perekonomian modern, khususnya perbankan, menjadi berkembang. Pihak yang terlibat dalam kerja sama ini ada tiga yaitu pihak yang menyimpan dana (*depositor*), pihak yang membutuhkan dana atau pengusaha (*debitur*), dan pihak yang mempertemukan antara keduanya (*bank*).<sup>24</sup>

Dalam dunia perbankan *muḍārabah* diaplikasikan pada produk pembiayaan seperti pembiayaan modal kerja. Dana dalam kegiatan *muḍārabah* dapat dari simpanan tabungan berjangka contoh tabungan haji dan tabungan kurban. Dapat juga dilakukan untuk deposito biasa menjadi deposito spesial yang dititipkan nasabah untuk usaha tertentu.<sup>25</sup>

## 2) Rukun dan Syarat *Muḍārabah*

Faktor-faktor yang harus ada (rukun) dalam akad *muḍārabah* adalah:<sup>26</sup>

### a) Pelaku (pemilik modal maupun pelaksana usaha)

Dalam akad *muḍārabah*, harus ada minimal dua pelaku.

Pihak pertama bertindak sebagai pemilik modal (*ṣāhibul māl*),

---

<sup>23</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta:IIIT Indonesia, 2003) hlm. 180.

<sup>24</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008) hlm. 28.

<sup>25</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 222.

<sup>26</sup>Adiwarman Karim, *Op.Cit.*, hlm. 181-182.

sedangkan pihak kedua bertindak sebagai pelaksana usaha (*muḍārib* atau *'āmil*).

b) Objek *muḍārabah* (modal dan kerja)

Pemilik modal meyerahkan modalnya sebagai objek *muḍārabah*, sedangkan pelaksana usaha menyerahkan kerjanya sebagai objek *muḍārabah*. Modal yang diserahkan bisa berbentuk uang atau barang yang dirinci berapa nilai uangnya. Sedangkan kerja yang diserahkan bisa berbentuk keahlian, keterampilan, *selling skill*, *management skill*, dan lain-lain. Tanpa dua objek ini, akad *muḍārabah* pun tidak akan ada.

c) Persetujuan kedua belah pihak (*ijab-qabul*)

Disini kedua belah pihak harus secara rela bersepakat untuk mengikatkan dari dalam akad *muḍārabah*. Si pemilik dana setuju dengan perannya untuk berkontribusi dana, sementara si pelaksana usaha pun setuju dengan perannya untuk berkontribusi kerja.

d) Nisbah keuntungan

Nisbah ini mencerminkan imbalan yang berhak diterima oleh kedua pihak yang bermuḍārabah. *Muḍārib* mendapatkan imbalan atas kerjanya, sedangkan *ṣāhibul māl* mendapat imbalan atas penyertaan modalnya. Nisbah keuntungan inilah yang akan mencegah terjadinya perselisihan antara kedua belah pihak mengenai cara pembagian keuntungan.

### 3) Syarat *Muḍārabah*

- a) Modal harus berupa uang
- b) Modal harus jelas dan diketahui jumlahnya
- c) Modal harus tunai bukan uang
- d) Modal harus diserahkan kepada mitra kerja.

Sementara itu, syarat keuntungan harus jelas ukurannya: dan keuntungan harus dengan pembagian yang disepakati kedua belah pihak.<sup>27</sup>

#### c. Dasar Hukum *Muḍārabah*

Secara umum landasan dasar kebolehan praktek *muḍārabah* terdapat dalam surah *Al-Muzammil* ayat 20 sebagai berikut:

.....وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَأَقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا ۚ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرًا وَأَعْظَمَ أَجْرًا ۚ  
وَأَسْتَغْفِرُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿٢٠﴾

Artinya:.....Dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)nya di sisi Allah sebagai Balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. dan mohonlah ampunan kepada Allah; Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.<sup>28</sup>

Berdasarkan surah *Al-Muzammil* ayat 20 diatas dapat diketahui bahwa tidak dibedakan antara usaha dalam berjihad mengangkat

<sup>27</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 62-63.

<sup>28</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro), hlm. 575.



senjata dengan bekerja menjemput rezeki. Selain itu juga dianjurkan untuk memberikan pinjaman. Keterlibatan dengan *muḍārabah* karena yang menjadi *wajhud dilalah* atau argumen dari ayat tersebut ialah kata *yadhribuna* yang sama dengan akar kata *muḍārabah* yang berarti menjalankan suatu perjalanan usaha. Diriwayatkan oleh Thabrani, dari Ibnu Abbas bahwa Abbas Bin Abdul Muthalib diriwayatkan dari Ibnu Abbas, bahwa Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra usahanya secara *mudharabah* ia mensyaratkan agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak yang berparu-paru basah. Jika menyalahi peraturan tersebut, maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah SAW dan Rasulullah pun memperbolehkannya.<sup>29</sup>

d. Jenis-jenis *Muḍārabah*

*Muḍārabah* terbagi atas dua jenis yaitu:<sup>30</sup>

- 1) *Muḍārabah muthlaqah* merupakan akad *muḍārabah* dimana *muḍārib* diberikan hak yang tidak terbatas untuk melakukan investasi oleh *ṣāhibul māl*.
- 2) *Muḍārabah Muqayyadah* merupakan suatu jenis *muḍārabah* dimana *muḍārib* dibatasi haknya oleh *ṣāhibul māl* dalam jenis usaha, waktu, tempat usaha dan lain-lain.

---

<sup>29</sup>Dwi Suwiknyo, *Ayat-ayat Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 184.

<sup>30</sup>Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Dana Bakti Wakaf, 1992), hlm. 55.

e. Penerapan *Muḍārabah* dalam Perbankan Syariah

Skema *muḍārabah* adalah skema yang berlaku antara dua pihak saja secara langsung, yaitu *ṣāhibul māl* berhubungan langsung dengan *muḍārib*. Skema ini adalah skema standar yang dapat dijumpai dalam kitab-kitab klasik fiqih Islam. Dan inilah sesungguhnya praktik *muḍārabah* yang dilakukan oleh nabi dan para sahabat serta umat muslim sesudahnya. Dalam kasus ini, yang terjadi adalah investasi langsung (*direct financing*) antara *ṣāhibul māl* (sebagai *surplus unit*) dengan *muḍārib* (sebagai *deficit unit*). Dalam *direct financing* seperti ini, peran bank sebagai lembaga perantara (*intermediary*) tidak ada.

*Muḍārabah* klasik seperti ini memiliki cir-ciri khusus, yakni bahwa biasanya hubungan antara *ṣāhibul māl* dengan *muḍārib* merupakan hubungan personal dan langsung serta dilandasi oleh rasa saling percaya (*amanah*). *Ṣāhibul māl* hanya mau menyerahkan modalnya kepada orang yang ia kenal dengan baik profesionalitas maupun karakternya.

Modus *muḍārabah* seperti itu tidak efisien lagi dan kecil kemungkinannya untuk dapat diterapkan oleh bank, karena beberapa hal.<sup>31</sup>

- 1) Sistem kerja pada bank adalah investasi berkelompok, di mana mereka tidak saling mengenal. Jadi kecil sekali kemungkinannya terjadi hubungan yang langsung dan personal.

---

<sup>31</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 206.

2) Banyak investasi sekarang ini membutuhkan dana dalam jumlah besar, sehingga diperlukan puluhan bahkan ratus ribuan *ṣāhibul māl* untuk sama-sama menjadi penyandang dana untuk satu proyek tertentu.

3) Lemahnya disiplin terhadap ajaran Islam menyebabkan sulitnya bank memperoleh jaminan keamanan atas modal yang disalurkanannya.

f. Tabungan *Muḍārabah*

Tabungan *muḍārabah* merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad *muḍārabah muthlaqah*. Bank syariah bertindak sebagai *muḍārib* dan nasabah sebagai *ṣāhibul māl*. Nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan *muḍārabah* secara mutlak kepada *muḍārib* (bank syariah), tidak ada batasan baik dilihat dari jenis investasi, jangka waktu, maupun sektor usaha, dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah Islam.<sup>32</sup>

1) Pada setiap penerimaan nasabah baru, bank per ketentuan internal diwajibkan untuk menerangkan esensi dari tabungan *muḍārabah* serta kondisi penerapannya. Hal yang wajib dijelaskan antara lain meliputi esensi tabungan *muḍārabah* sebagai bentuk investasi nasabah ke bank, definisi dan terminologi, keikutsertaan dalam

---

<sup>32</sup>*Ibid.*, hlm. 89.

skema penjaminan, *profit sharing*, *terms and conditions*, dan tata cara perhitungan bagi hasil.<sup>33</sup>

- 2) Bank wajib meminta nasabah untuk mengisi formulir.
- 3) Nasabah wajib menandatangani formulir permohonan tersebut sebagai bukti adanya kehendak dari pihak pemilik dana untuk menyerahkan dananya kepada bank pengelola.
- 4) Apabila bank setuju, bank wajib menandatangani formulir tersebut sebagai bukti adanya kesanggupan pihak bank sebagai pihak pengelola dana, untuk menerima dana kelolaan tersebut.<sup>34</sup>
- 5) Nasabah wajib menyetorkan dana sebesar nominal yang ditulis dalam formulir permohonan di maksud sebagai bukti investasi tunai bukan utang serta menegaskan jumlah investasi yang sesuai dengan yang disepakati.
- 6) Apabila terdapat perubahan nisbah bagi hasil untuk periode mendatang, maka bank wajib mengumumkannya sebelum nisbah bagi hasil tersebut diberlakukan dalam jangka waktu minimal sesuai kebijakan bank.
- 7) Bank wajib mengumumkan pendapatan yang akan dibagihasilkan (basis angka, *share base*) yang menjadi acuan pembagian hasil baik pada setiap dilakukannya proses pembagian hasil oleh bank untuk periode tertentu.
- 8) Tabungan hanya dapat ditutup setelah periode investasi berakhir.

---

<sup>33</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali, 2013), hlm. 229-230.

<sup>34</sup>*Ibid.*, hlm. 234.

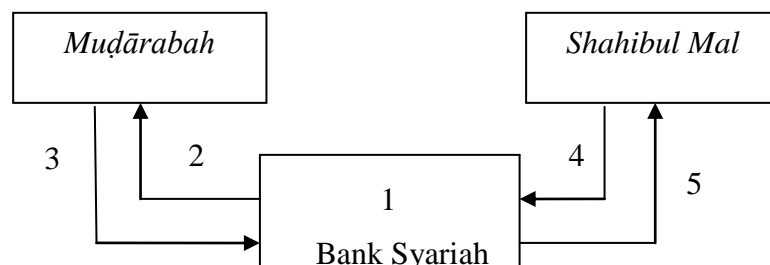
g. Deposito *Muḍārabah*

Deposito *muḍārabah* merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan akad perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah investor. Jangka waktu deposito berjangka ini bervariasi antara lain:<sup>35</sup>

- a) Deposito jangka waktu 1 bulan.
- b) Deposito jangka waktu 3 bulan.
- c) Deposito jangka waktu 6 bulan.
- d) Deposito jangka waktu 12 bulan.
- e) Deposito jangka waktu 24 bulan

h. Skema Transaksi *Muḍārabah*

**Gambar II.1**  
Skema Transaksi *Muḍārabah*



<sup>35</sup>Adiwarman Karim, *Op.Cit.*, hlm. 180-182.

Dari skema di atas dapat diketahui bahwa:<sup>36</sup>

- 1) Bank menerima dana dari *ṣāhibul māl* dalam bentuk dana dari dana pihak ketiga sebagai sumber dananya. Dana tersebut dapat berbentuk tabungan atau simpanan deposito *muḍārabah*.
- 2) Selanjutnya dana yang sudah terkumpul tersebut disalurkan kembali oleh bank syariah dalam bentuk pembiayaan yang menghasilkan bagi bank syariah.
- 3) Hasil dari pembiayaan yang merupakan pendapatan bagi bank syariah tersebut akan dibagi hasilkan.
- 4) Bagi hasil dari pembiayaan tersebut disalurkan kembali kepada *ṣāhibul māl*.

i. Resiko *Muḍārabah*

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio resiko yang terdapat dalam *muḍārabah* terutama pada penerapannya dalam pembiayaan yang relatif tinggi, diantaranya:

- 1) *Side Streaming* yaitu nasabah menggunakan dana tersebut tidak seperti apa yang tertera dalam kontrak atau akad.
- 2) Lalai dan kesalahan yang disengaja.
- 3) Penyembunyian keuntungan oleh nasabah bila nasabah tersebut tidak jujur.<sup>37</sup>

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

---

<sup>36</sup>*Ibid.*, hlm. 187.

<sup>37</sup>Adiwarman Karim, *Op.,Cit.*, hlm.187.

Menurut Philip Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang kelihatan setelah membandingkan antara kinerja yang diharapkan atau dipersepsikan suatu produk terhadap ekspektasi mereka. Hasil yang gagal memenuhi ekspektasi, nasabah akan tidak puas. Jika hasil sesuai dengan ekspektasi, nasabah akan puas. Maka hasil yang diterima nasabah akan sangat puas.<sup>38</sup> Menurut Kotler kepuasan nasabah adalah nilai dari nasabah atas pengguna barang dengan jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Menurut Mawardi arti kepuasan mencakup 3 aspek, yaitu Pertama, kepuasan tertinggi yaitu ketika merasa puas terhadap apa yang diterima ketika didunia dan menjauhkan diri dari segala sesuatu yang melenakan. Kedua, kepuasan yang sedang yaitu ketika seseorang merasa cukup dengan apa yang telah dicapainya dan tidak mengharapakan lebih dari apa yang telah diraihny. Ketiga, kepuasan yang paling rendah yaitu ketika seseorang mentolerir rasa puasny terhadap apa yang didapatny, karena ini masih berada antara kecintaan dan ketakutan dengan duniawi.<sup>39</sup>

Maka dari itu, segala sesuatu yang ditawarkan oleh sebuah perbankan selalu berhubungan dengan kepuasan nasabahnya, karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi

---

<sup>38</sup>Philip Kotler dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2* (Jakarta: Indeks 2005), hlm. 84.

<sup>39</sup>Anshoriyah Rohman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 2, No 1, Maret 2017, hlm. 30-31.

setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perbankan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, dan sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkan perbankan tersebut.

Metode untuk mengevaluasi tingkatan atau ukuran kepuasan nasabah atas suatu pelayanan adalah dengan cara sebagai berikut, Sistem keluhan dan saran, yaitu setiap perbankan yang berorientasi bagi nasabahnya perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan oleh nasabah adalah kotak saran, menyediakan saluran saluran telepon khusus dan lain-lain. Survei kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode survei, baik melalui telepon maupun wawancara pribadi.<sup>40</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam dunia perbankan adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.

Dalam strategi pemasaran tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara berkualitas maupun kuantitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya

---

<sup>40</sup>*Ibid.*, hlm. 31.



nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen adalah:

- 1) Apa yang di harapkan (*expectations*).
- 2) Pelayanan yang diterima (*perceived performance*).<sup>41</sup>

Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran jika ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima oleh bank yaitu:

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain).
- 2) Kepuasan nasabah akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.

Jika cara seperti diatas dapat terus dipertahankan, maka tujuan bank akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan dilapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>M. Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 192-193.

<sup>42</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 161-162.

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.<sup>43</sup>

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk- produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan, memberikan perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin.

Menurut M. Nur Rianto dalam buku Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah menyatakan bahwa<sup>44</sup> kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli 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>43</sup>Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 181.

<sup>44</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 206.

Swam mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi secara sadar atau penelitian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakainnya.<sup>45</sup>

Menurut Fandy Tjiptono terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat, yaitu:<sup>46</sup>

- 1) Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis
- 2) Menjadi dasar dalam pembelian ulang
- 3) Terciptanya loyalitas konsumen.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Nasabah yang puas akan menceritakan kepuasannya terhadap 3 nasabah lain, sementara nasabah yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya terhadap 10 nasabah lainnya. Artinya, ketidakpuasan nasabah merupakan bom waktu yang tidak segera dihentikan, akan meledak dan mengakibatkan perusahaan akan jatuh. Oleh karena itu, tugas terberat bagi organisasi adalah cara mencocokkan barang dan jasa dapat dihasilkan dengan kebutuhan dan kepuasan nasabah.<sup>47</sup>

#### b. Manfaat Kepuasan Nasabah

---

<sup>45</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Malang: Bayu Media Publihsing, 2006), hlm. 349.

<sup>46</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, hlm. 24.

<sup>47</sup>Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), hlm. 134.

Dalam praktiknya apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan bank, jadi ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan dalam arti 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.<sup>48</sup>

Formula yang digunakan untuk menentukan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

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

Dimana

$S = Satisfaction$  (kepuasan)

$E = Expectation$  (harapan)

$P = Perceived Performance$  (kinerja yang dirasakan)<sup>49</sup>.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimpas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Apabila nasabah merasa puas terhadap pembeli jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain.

---

<sup>48</sup>Kasmir, *Op.Cit.*, hlm. 161.

<sup>49</sup>*Ibid.*, hlm. 162.

- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembeli jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas perhubungan dengan bank, maka dari itu kita perlu dengan alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

#### c. Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler ada 2 metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:<sup>50</sup>

- 1) Sistem keluhan dan saran

---

<sup>50</sup>Philip Kotler dan Armstrong, *Op.Cit.*, hlm. 158.

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

#### 2) Survei kepuasan nasabah

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para nasabah, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh nasabah.

#### 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

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

Tatang Kusmayadi, berpendapat bahwa terdapat tiga indikator dalam variabel kepuasan nasabah, yaitu:<sup>51</sup>

- 1) Kepuasan Karyawan
- 2) Kepuasan Fasilitas Fisik
- 3) Kemudahan

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada tiga orang lain, sedangkan nasabah yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang lain.<sup>52</sup> Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan perusahaan, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan, terlebih lagi petugas pelayanan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan perusahaan.<sup>53</sup>

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah merasa tidak

---

<sup>51</sup>Tatang Kusmayadi, "Pengaruh *Relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan " STIE STAN Indonesia Mandiri, 2007.

<sup>52</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 292.

<sup>53</sup>*Ibid*, hlm. 292

dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

## 2) Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu, jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

## 3) Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas perusahaan tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

## 4) Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal, jika dibandingkan dari perusahaan pesaing. Dalam hal ini juga faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan kepuasan:

- a) Petugas pelayanan yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b) Sebagai pelayanan yang cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, perangkat yang cukup, dekorasi yang indah,



suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.

d) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

e. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan mengenai memberikan kepuasan kepada pelanggan (nasabah), yaitu pada surah *Ali 'Imran* ayat 159.<sup>54</sup>

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَكُونِ الْفِتْنَةُ لَكُنَّ لَهُمْ عَذَابٌ مُّهِينٌ  
لَّا تَقْضُوا مِنْ حَوْلِكُمْ فَأَعْفُوا عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ  
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan

<sup>54</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 241.

tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apabila dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutnya maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

#### 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Muḍārabah* terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka niscaya konsumen merasa puas. Dan kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen merasa sangat puas. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan/ Bank memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya

kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merk pesaing dan lain sebagainya.<sup>55</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang lebih akurat sebagaimana yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka diperlukan karya-karya pendukung yang memiliki relevansi terhadap tema yang dikaji dan untuk memastikan tidak adanya kesamaan dengan penelitian-penelitian yang telah ada, maka di bawah ini peneliti paparkan beberapa kajian pustaka yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian penulis. Diantaranya sebagai berikut

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Putri Nur Jannah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto)	Korelasi <i>Rank Spearman</i> dan Korelasi <i>Kendall Tau</i> menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan produk tabungan berencana (X) yang terdiri dari variabel <i>responsiveness</i> (X <sub>1</sub> ), <i>reliability</i> (X <sub>2</sub> ), <i>emphaty</i> (X <sub>3</sub> ), <i>assurance</i> (X <sub>4</sub> ), <i>tangible</i> (X <sub>5</sub> ) dengan kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto.
2	Himmatul Aliah	Pengaruh Kualitas Pelayan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di BNI	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR, terlihat F hitung 5,193 dimana lebih besar dari F

<sup>55</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit*, hlm. 140

		Syariah Cabang Semarang	tabel 3,285. Dengan ini variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 24,5% sedang sisanya sebesar 76,5%.
3	Adella Rianty	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Muḍārabah</i> (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan)	Secara persial variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>muḍārabah</i> bank Syariah Mandiri di wilayah Tangerang Selatan pada tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau 5%.
4	Lina Layyinah	Pengaruh Produk Pembiayaan <i>Muḍārabah</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon	Produk pembiayaan <i>muḍārabah</i> dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini dapat dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis variabel produk pembiayaan <i>muḍārabah</i> memiliki nilai $t_{hitung} 2,295 > t_{tabel} 1,67155$ dan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} 5,246 > 1,67155$ , maka $H_{0-1}$ ditolak dan $H_{a-1}$ diterima.
5	Destika Primasari	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran	Diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 0,454 + 0,68X_1 + 0,211X_2$ . Hasil uji $t_{test}$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun persamaan dan perbedaan peneliti dengan peneliti terdahulu adalah sebagai berikut.

**Tabel II.2**

**Persamaan dan Perbedaan Peneliti dengan Peneliti Terdahulu**

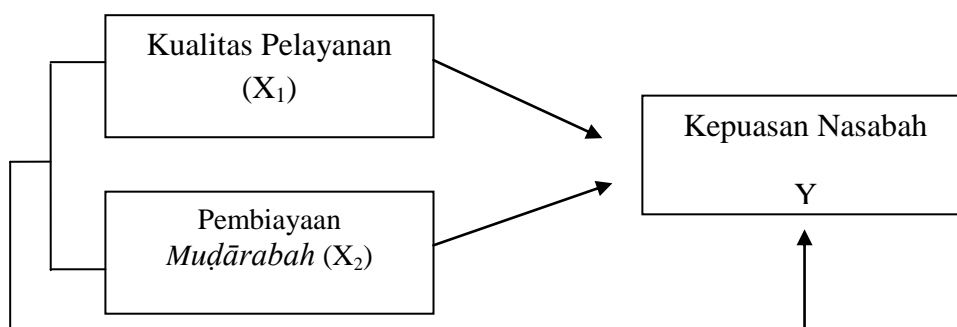
No	Nama/Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Putri Nur Jannah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto)	Persamaan terletak pada variabel $x$ yaitu kualitas pelayanan, $y$ yaitu kepuasan nasabah, dan objek yaitu Bank Syariah Mandiri.	Perbedaan terletak pada $x$ yaitu produk tabungan berencana.
2	Himmatul Aliah, Pengaruh Kualitas Pelayan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syarih Cabang Semarang.	Persamaan terletak pada variabel $x_1$ yaitu kualitas pelayanan, dan $y$ yaitu kepuasan nasabah.	Perbedaan terletak pada $x_2$ yaitu penerapan prinsip-prinsip syariah, $y$ yaitu nasabah KPR dan objeknya yaitu BNI Syariah.
3	Adella Rianty, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Muḍārabah</i> (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan).	Persamaan Terletak pada $x_1$ yaitu kualitas pelayanan, $y$ yaitu kepuasan nasabah, dan objeknya yaitu PT. Bank Syariah Mandiri.	Perbedaan terletak pada $x_2$ yaitu bagi hasil, $y$ yaitu nasabah tabungan <i>muḍārabah</i> .
4	Lina Layyinah, Pengaruh Produk Pembiayaan <i>Muḍārabah</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.	Persamaan terletak pada $y$ yaitu kepuasan nasabah.	Perbedaan terletak pada $x_1$ yaitu produk pembiayaan <i>muḍārabah</i> , $x_2$ yaitu kualitas pelayanan, dan objeknya yaitu Bank Muamalat Indonesia.
5	Destika Primasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk	Persamaan terletak pada $x_1$ yaitu kualitas pelayanan, dan $y$ yaitu kepuasan	Perbedaan terletak pada $x_2$ yaitu kualitas produk tabungan iB

	Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran.	nasabah.	hasanah, dan objeknya yaitu BNI Syariah.
--	---	----------	--

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Mudārabah* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan tingkat kepuasan yang dirasakan seorang nasabah merupakan hasil dari membandingkan cara kerja ataupun pelayanan kepada nasabah dan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dengan harapan seseorang untuk merasakan puas dengan pelayanan yang baik dan bisa menjaga perasaan para nasabah agar tidak kecewa.

**Gambar II.2**  
**Kerangka Pikir**



### D. Hipotesis

Hipotesis adalah penjelasan sementara dari perilaku, fenomena dan keadaan yang akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan dari variabel-variabel dalam meneliti. Dengan kata lain, hipotesis tersebut merupakan jawaban sementara yang akan disusun oleh peneliti, kemudian di uji kebenarannya melalui penelitian.<sup>56</sup> Berdasarkan landasan teori, dan kerangka pikir yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil satu hipotesis bahwa:

- H<sub>1</sub> = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
- H<sub>2</sub> = Ada pengaruh pembiayaan *mudārabah* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
- H<sub>3</sub> = Ada pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

---

<sup>56</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jogjakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 59.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130 A, Kel. Wek 1, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara 22711. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Agustus 2019.

##### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan dengan metode penelitian kuantitatif dengan analisa statistik. Sedangkan penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

###### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan melalui kuesioner. Data primer merupakan sumber data yang didapatkan secara langsung dari sumber asli tanpa perantara. Maka diperlukan sumber daya yang cukup memadai, misalnya biaya, waktu, tenaga, dan sebagainya.<sup>1</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar angket kepada sebagian nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

---

<sup>1</sup>Nur Aswani dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang:UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 153.



## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat lewat pihak lain, tidak langsung dari subjek peneliti. Data sekunder dapat pula digolongkan sebagai data kuantitatif yang berupa angka-angka.<sup>2</sup>

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek yang ingin diteliti. Jika seseorang ingin meneliti elemen yang ada di wilayah tersebut<sup>3</sup>, PT. Bank Syariah Mandiri cabang Padangsidempuan memiliki nasabah sebanyak 3539 orang. Sehingga menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sebanyak 3539 orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian elemen-elemen tertentu yaitu suatu populasi. Dalam penelitian ini sampel diambil dari sebagian populasi yang telah ditentukan, yaitu sebagian nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan penelitian ini berlangsung, baik laki-laki maupun perempuan.

Teknik pengambil sampel yang digunakan dalam penelitian ini sistem *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan dijumpai, dan siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang digunakan sebagai

---

<sup>2</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 91.

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), hlm. 173.

sampel, dapat dipandang orang bila kebetulan ditemui itu tersebut cocok sebagai sumber data.<sup>4</sup>

Dari berbagai rumus yang ada, ada suatu rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode Slovin.<sup>5</sup>

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentasi kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 10%

Untuk penelitian ini, maka peneliti mengambil sampel dengan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{3539}{1 + 3539(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3539}{36,39}$$

$$n = 97,2$$

$$n = 97 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 97. Sehingga dapat dibulatkan menjadi 97 responden (n=97).

---

<sup>4</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 157.

<sup>5</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 137.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner, dan wawancara.

#### 1. Angket atau kuesioner

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sering kali peneliti menanyakan kepada responden sejumlah pertanyaan yang dimiliki kategori jawaban yang sama menggunakan skala *likert*. Pengukuran menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban, dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Alternatif Jawaban**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Simbol</b>	<b>Skor Pernyataan Positif</b>	<b>Skor Pernyataan Negatif</b>
Sangat Setuju	SS	5	1
Setuju	S	4	2
Ragu-Ragu	RR	3	3
Tidak Setuju	TS	2	4
Sangat tidak setuju	STS	1	5

## 2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.<sup>6</sup>

## 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu alat ukur yang benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini dapat menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara nilai tiap pertanyaan dengan skor total kuesioner. Teknik korelasi adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui nilai tiap pertanyaan itu *significant*, maka pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan *SPSS* Versi 23 untuk mengujinya.<sup>7</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengumpulan data dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan akurat. Jadi, uji reliabilitas instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dengan koefisien Alfa

---

<sup>6</sup>Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 196.

<sup>7</sup>Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 132.

( $\alpha$ ) dari *Cronbachis Alpha*. Jika nilai *Cronbachis Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel. Jika nilai *Cronbachis Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah tidak reliabel.

## 5. Analisis Data

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23 dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikan lebih dari 5 % atau 0,05.

### b. Uji Lineritas

Uji Linearitas adalah yang dilakukan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaliknya linear, kuadrat dan kubik.

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 linear. Dalam penelitian ini uji linearitas dilakukan dengan menggunakan

SPSS dengan *test for linearity* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikan lebih dari 5 % atau 0,05.

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas adalah bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang bernilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Multikolonieritas juga dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya dan *variance inflation* (VIF). Dalam pengertian ini juga variabel bebas menjadi variabel terikat dan regres terhadap variabel bebas lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah alat untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya.<sup>8</sup> Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas dan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

e. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana yang merupakan alat yang sama-sama dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu

---

<sup>8</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), 134.

dan untuk mengetahui pengaruh yang satu dengan yang lain atau bebas terhadap satu variabel tak bebas. Rumus yang digunakan untuk regresi linear berganda adalah<sup>9</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan:

Y= kepuasan nasabah

X<sub>1</sub>= kualitas pelayanan

X<sub>2</sub>= pembiayaan *mudārabah*

a dan b= konstanta

f. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (*R Square*) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Kriteria yang digunakan jika nilai determinasi (*R Square*) semakin besar atau mendekati 1 atau sama dengan 1 maka ketepatannya semakin membaik, dengan kata lain persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Begitu juga sebaliknya, jika nilai determinasi (*R Square*) semakin kecil bahkan semakin jauh dari 1 maka ketepatannya semakin tidak baik.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 301.

<sup>10</sup> Getut Prameasti, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 23* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016), hlm. 79.

g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah salah satu cara dalam statistika yang mnguji parameter populasi berdasarkan statistic sampelnya, untuk dapat diterima atau ditolak pada tjngkat signifikansi tertentu. Pada prinsipnya pengujian hipotesis ini adalah membuat kesimpulan sementara untuk melakukan penyanggahan atau membenaran dari permasalahan yang diteliti.

Untuk menentukan kriteria signifikan atu tidaknya hubungan antara kedua vaariabel tersebut maka perlu dirumuskan hipotesis penelitian terlebih dahulu:<sup>11</sup>

- a. Uji t ini dilakukan unutk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel terikat. Nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Jika  $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

- b. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol yang dibagi dengan derajat kebebasannya masing-masing

Jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

---

<sup>11</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 48.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Dengan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi keadilan dan kemanusiaan serta integrasi yang telah tertanam pada segenap insan Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu Bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis.

BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Syariah, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).<sup>1</sup>

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha

---

<sup>1</sup>Bank Syariah Mandiri, (<http://www.Syariahmandiri.co.id>), diakses pada tanggal 22 mei 2019 pukul 07.00 WIB.

BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melakukan SK Gubernur BI/No.1/24/KEP. BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri yaitu menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha dan dapat membantu untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha masyarakat tanpa membedakan agama,

budaya, latar belakang, sejarah, maupun hal lainnya, sehingga dapat menjadikan masyarakat di Indonesia hidup sejahtera dan makmur.

Misi adalah cara untuk mencapai visi itu sendiri. Bank Syariah Mandiri memiliki misi berikut ini:

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- b. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- c. Mengembangkan nilai-nilai universal.
- d. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

### 3. Profil Bank Syariah Mandiri Padangsidimpuan

Bank Syariah Mandiri diresmikan dan berkembang sampai sekarang dan mempunyai banyak cabang diseluruh provinsi yang terutama yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di jalan Sudirman ESK Merdeka Nomor. 130 Kel Wek 1 Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan propinsi Sumatera Utara letak Bank Syariah Mandiri sangat strategis di Kota Padangsidimpuan karena hanya berkisar 1 Km dari pusat pembelanjaan dengan lokasi yang ini sangat mudah dijangkau oleh nasabah yang ingin bertransaksi pada Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri menawarkan banyak produk diantaranya ada produk penghimpunan dana berupa tabungan, deposito dan giro dan

produk pembiayaan seperti *ijarah*, *tijarah* dan produk yang baru diaplikasikan yaitu produk cicil emas dengan jasa-jasa lainnya.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu bank yang berkembang di Padangsidempuan karena dapat dilihat dari Bank Syariah Mandiri yang telah membuka beberapa Kantor Cabang Pembantu dan Unit Pembantu serta Kantor Kas seperti di IAIN Padangsidempuan yang dapat memperoleh nasabah dalam bertransaksi dan dengan mudah menarik minat nasabah dalam melakukan beberapa produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri. Berikut ini Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan terdiri dari beberapa Cabang antara lain:

- a. 1 kantor cabang yang terletak di Kota Padangsidempuan
- b. 3 kantor cabang pembantu yang terletak di Padang Lawas utara, Padang Lawas, Mandailing Natal.

#### 4. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Undang-undang Perbankan Syariah telah, disahkan oleh DPR-RI pada hari Selasa, 17 Juni 2008. Dengan lahirnya UU Perbankan Syariah perkembangan bank syariah ke depan, diharapkan, akan mempunyai peluang usaha yang lebih besar di Indonesia. UU Perbankan Syariah memberikan peluang aktivitas usaha bank syariah yang lebih banyak dan beragam dibandingkan bank konvensional. Terdapat usaha-usaha yang bisa dilakukan oleh sebuah bank umum syariah dan tidak dapat dilakukan oleh bank konvensional.

- a. Menjamin penerbitan surat berharga.
- b. Penitipan untuk kepentingan orang lain.
- c. Menjadi wali amanat.
- d. Penyertaan modal.
- e. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pension.
- f. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang syariah.

Di samping usaha komersial, bank syariah dapat pula menjalankan fungsi sosial dalam bentuk:

- a. Lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- b. Menghimpun dana sosial dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada lembaga pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

#### 5. Produk-produk Bank Syariah Mandiri

Jenis produk-produk yang digunakan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan antara lain sebagai berikut:

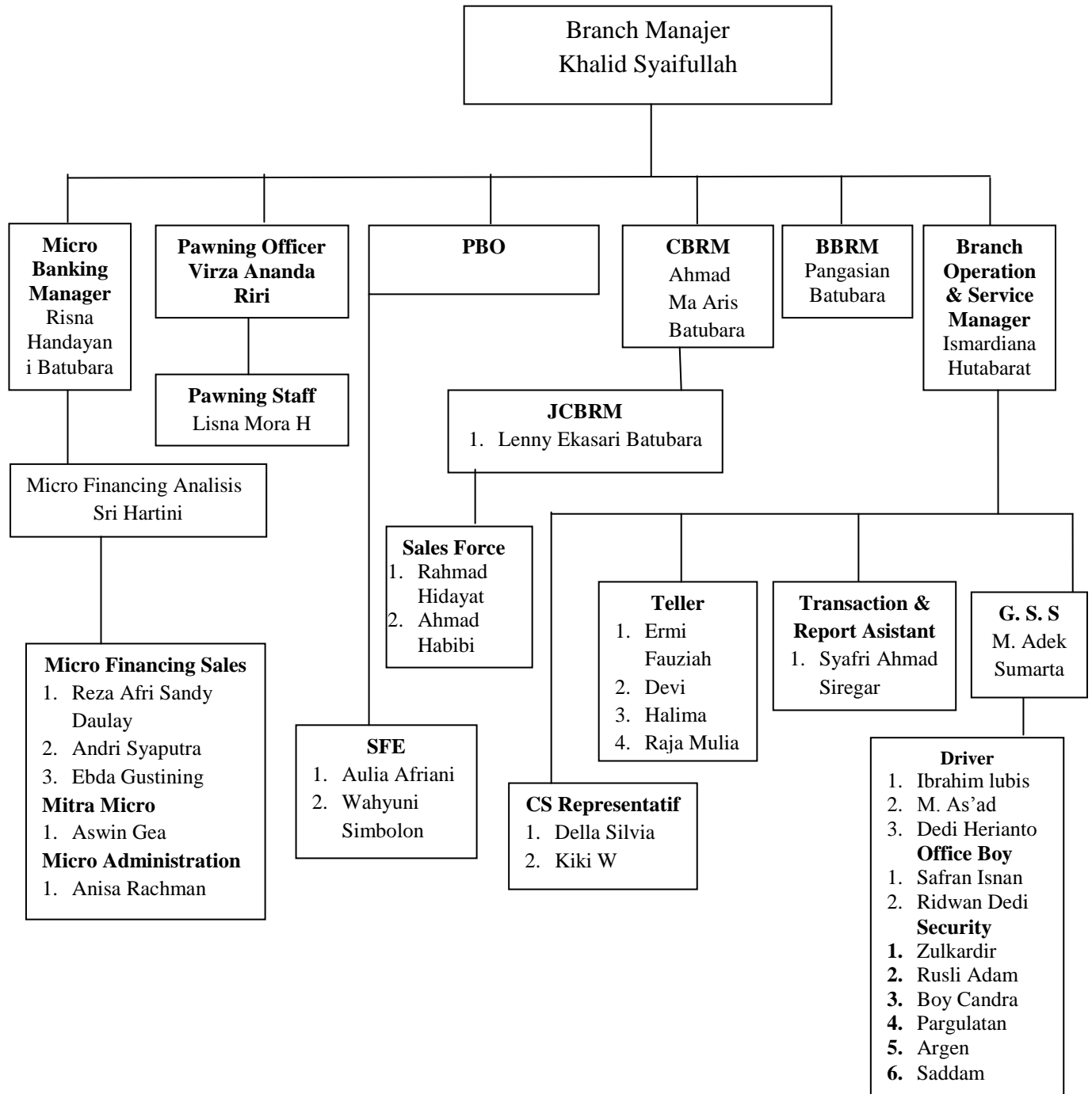
- a. Produk Pendanaan, diantaranya Tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana, BSM Tabungan Investasi Cendikia, Tabungan Mabur, BSM Tabungan Dollar, BSM Tabungan Kurban, BSM Tabungan Simpatik.

- b. Produk Pembiayaan, diantaranya Pembiayaan Edukasi BSM, Pembiayaan Griya BSM, Pembiayaan Pensiunan, Pembiayaan Umroh BSM, Pembiayaan Talangan Haji, Cicil Emas BSM, dan Pembiayaan Gadai Emas.
  - c. Produk Jasa, diantaranya sistem tarik tunai, Transfer antar rekening BSM dan transfer antar bank (Bank Mandiri, anggota ATM Bersama dan Prima), *Payment & Purchase*.
6. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan memiliki struktur organisasi yang terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab. Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggungjawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian. Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri.

**Gambar .I**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri**  
**Cabang Padangsidempuan**





## B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 23. Dalam uji validitas ini digunakan 15 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, 15 butir pernyataan untuk variabel pembiayaan *muḍārabah* sedangkan untuk kepuasan nasabah digunakan 15 butir pernyataan. Adapun  $r_{\text{tabel}}$  dapat dihitung dengan derajat kebebasan  $(df) = 97 - 2 = 95$ . Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah 5%. Sehingga  $r_{\text{tabel}}$  pada penelitian ini adalah 0,1996, sedangkan  $r_{\text{hitung}}$  dilihat dari hasil output SPSS berikut ini:

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	KP_1	0,555	0,1996	Valid
	KP_2	0,374	0,1996	Valid
	KP_3	0,418	0,1996	Valid
	KP_4	0,650	0,1996	Valid
	KP_5	0,650	0,1996	Valid
	KP_6	0,575	0,1996	Valid
	KP_7	0,455	0,1996	Valid
	KP_8	0,596	0,1996	Valid
	KP_9	0,427	0,1996	Valid
	KP_10	0,461	0,1996	Valid
	KP_11	0,461	0,1996	Valid
	KP_12	0,438	0,1996	Valid
	KP_13	0,650	0,1996	Valid
	KP_14	0,575	0,1996	Valid
	KP_15	0,455	0,1996	Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Berikut adalah Hasil Uji Validitas Pembiayaan *Muḍārabah* yang di rangkum dalam bentuk tabel.

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Pembiayaan <i>Muḍārabah</i>	PM_1	0,704	0,1996	Valid
	PM_2	0,563	0,1996	Valid
	PM_3	0,704	0,1996	Valid
	PM_4	0,385	0,1996	Valid
	PM_5	0,385	0,1996	Valid
	PM_6	0,578	0,1996	Valid
	PM_7	0,601	0,1996	Valid
	PM_8	0,364	0,1996	Valid
	PM_9	0,237	0,1996	Valid
	PM_10	0,345	0,1996	Valid
	PM_11	0,437	0,1996	Valid
	PM_12	0,478	0,1996	Valid
	PM_13	0,373	0,1996	Valid
	PM_14	0,704	0,1996	Valid
	PM_15	0,601	0,1996	Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Berikut adalah Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah yang di rangkum dalam bentuk tabel.

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Kepuasan Nasabah	KN_1	0,652	0,1996	Valid
	KN_2	0,703	0,1996	Valid
	KN_3	0,667	0,1996	Valid
	KN_4	0,800	0,1996	Valid
	KN_5	0,804	0,1996	Valid
	KN_6	0,652	0,1996	Valid
	KN_7	0,697	0,1996	Valid
	KN_8	0,679	0,1996	Valid
	KN_9	0,795	0,1996	Valid
	KN_10	0,804	0,1996	Valid
	KN_11	0,660	0,1996	Valid
	KN_12	0,697	0,1996	Valid
	KN_13	0,679	0,1996	Valid
	KN_14	0,804	0,1996	Valid
	KN_15	0,804	0,1996	Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23.

Berdasarkan tabel IV.1, IV.2, dan IV.3 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada setiap item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dan positif di banding  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan semua item pertanyaan dari semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 23.00. Dimana dalam mengukur reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ). Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila koefisien reliabilitas lebih dari  $r_{tabel}$ . Hasil uji reliabilitas instrumen disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Reliability Coefficient</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	15 /item	0,803	Reliabel
Pembiayaan <i>Muḍārabah</i>	15/ item	0,775	Reliabel
Kepuasan Nasabah	15/ item	0,935	Reliabel

Berdasarkan tabel IV.4 di atas, koefisien reabilitas  $X_1$  yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,803 dan koefisien reliabilitas  $X_2$  yaitu variabel pembiayaan *muḍārabah* sebesar 0,775. Kemudian koefisien reliabilitas  $Y$  memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,935. Hal ini menunjukkan masing-masing variabel dalam penelitian

ini memiliki nilai *Croanbachis Alpha*  $> 0,60$  yang artinya semua variabel adalah reliabel.

### C. Hasil Analisis Data

#### 1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji Kolmogorov Smirnov. Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS versi 23.00 disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	4,09927080
Most Extreme	Absolute	,055
Differences	Posit4e	,055
	Negat4e	-,042
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23

Berdasarkan tabel IV.5 di atas hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih dari 0,05, dimana  $0,200 > 0,05$ , jadi dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal karena nilai (*Asymp. Sig. 2-tailed*) lebih besar dari 0,05.

## 2. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

**Tabel IV. 6**  
**Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan**  
**Nasabah**  
**ANOVA Tabel**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3252,153	22	147,825	6,451	,000
(Combined)					
Linearity	2441,638	1	2441,638	106,549	,000
Deviation from Linearity	810,515	21	38,596	1,684	,053
Within Groups	1695,764	74	22,916		
Total	4947,918	96			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23

Berdasarkan tabel IV.6 di atas, hasil uji linearitas antara kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat angka linear signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linear.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Linearitas Pembiayaan *Mudārabah* dengan Kepuasan Nasabah**  
**ANOVA Table**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kn * Pm	Between Groups	3525,566	22	160,253	8,337	,000
	Linearity	2920,027	1	2920,027	151,919	,000
	Deviation from Linearity	605,539	21	28,835	1,500	,104
	Within Groups	1422,351	74	19,221		
Total		4947,918	96			

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23

Berdasarkan tabel IV. 7 di atas, hasil uji linearitas antara kepuasan nasabah dengan pembiayaan *mudārabah* tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linearitas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kepuasan nasabah dengan pembiayaan *mudārabah* terdapat hubungan yang linear.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Adapun hasil uji multikolinieritas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pm	,033	30,021
Kp	,033	30,021

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah  
 Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23.

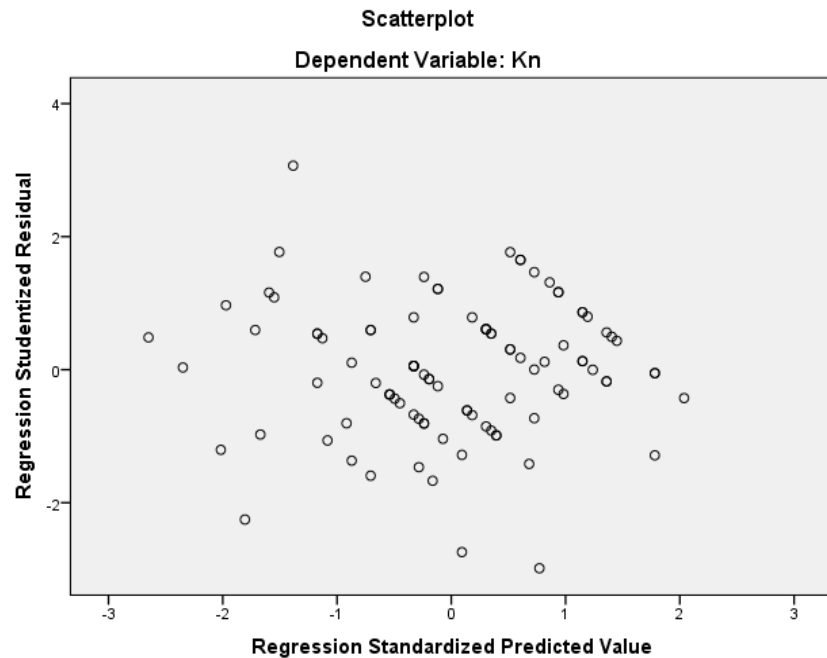
Berdasarkan tabel IV.8 di atas hasil pengujian multikolonieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai VIF kedua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 30,021 dan variabel pembiayaan *muḍārabah* sebesar 30,021. Hal ini menunjukkan bahwa  $30,021 < 10$ . Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

Sementara nilai *tolerance* dari kedua variabel sama yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,033 dan variabel pembiayaan *muḍārabah* 0,033. Hal ini menunjukkan bahwa  $0,033 > 0,10$ . Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Adapun hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar IV.9**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Dalam gambar yang di atas titik-titik yang ada menyebar dimana di atas angka nol dan di bawah angka nol. Jika atas pola tersebut seperti titik-titik yang ada membentuk pola tersebut yang teratur (bergelombang menyebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan tidak terjadinya masalah heterostisitas.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah. Selain itu analisis regresi ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Adapun hasil analisis regresi berganda diperoleh pada tabel sebagai berikut.



**Tabel IV.9**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-13,083	5,703		-2,294	,024
Pm	3,466	,480	2,328	7,214	,000
Kp	-2,222	,452	-1,586	-4,916	,000

a. Dependent Variable: Kn

Berdasarkan tabel IV.9 diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar -2,222 satuan sedangkan pembiayaan *muḍārabah* sebesar 3,466 satuan dengan nilai konstanta -13,083 satuan. Sehingga model persamaan regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = -13,083 - 2,222 X_1 + 3,466 X_2$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar -13,083 mempunyai arti jika variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* dianggap konstan atau nilainya 0, maka kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sebesar 13,083.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dengan koefisien menunjukkan sebesar 2,222.

- c. Koefisien regresi  $X_2$  (pembiayaan *muḍārabah*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dengan koefisien menunjukkan sebesar 3,466.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Adapun hasil dari uji parsial adalah sebagai berikut.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

<b>Model</b>	<b>T</b>	<b>Sig</b>
(Constant)	-2,294	.024
Pembiayaan <i>Muḍārabah</i>	7,214	.000
Kualitas Pelayanan	-4,916	.000

Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23

Untuk  $t_{\text{tabel}}$  diperoleh rumus  $df = n - k - 1$  atau  $97 - 2 - 1 = 94$ , dengan menggunakan uji dua sisi  $10\% : 2 = 5\%$  (0,05). Hasil yang diperoleh dari  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661, jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  diterima. Dari hasil uji persial pada tabel IV.10 di atas dijelaskan sebagai berikut:

### 1) Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar -4,916. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-4,916 < 1,661$  maka  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

### 2) Variabel Pembiayaan *Muḍārabah*

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,214. Nilai  $t_{hitung}$   $7,214 > 1,662$  maka  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

### b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dan pembiayaan *muḍārabah* berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Kriteria pengujian: Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_3$  di terima, dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_3$  diterima. Hasil dari uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV. 11**  
**Hasil Uji Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Modal	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	3334,732	2	1667,366	97,157	,000 <sup>b</sup>
Residual	1613,186	94	1667,366		
Total	4947,918	96			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pembiayaan *Mudārabah*

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 97,157 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 1,77. Maka dapat diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_3$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan pembiayaan *mudārabah* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini juga berdasarkan hasil analisis data yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23 maka pembahasan hasil penelitian sebagai berikut.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan)

Hasil penelitian variabel faktor kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah, memiliki nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar -2,222 menyatakan bahwa setiap kenaikan faktor kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar -2,222 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} -4,916 < t_{tabel} 1,661$  sehingga maka  $H_1$  diterima. Sedangkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

## 2. Pengaruh Pembiayaan *Muḍārabah* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan)

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi  $X_2$  sebesar 3,466 menyatakan bahwa setiap kenaikan pembiayaan *muḍārabah* sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 3,466 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} 7,214 > t_{tabel} 1,662$  sehingga  $H_2$  diterima. Nilai signifikan variabel pembiayaan *muḍārabah* sebesar 0,000 berarti lebih kecil 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pembiayaan *muḍārabah* dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Mudārabah* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $97,157 > 1,77$ ) yang mendukung hipotesis ketiga, bahwa  $H_3$  diterima sehingga terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* sebesar 0,000 yang mengidentifikasikan bahwa ada pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Namun, penelitian menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang mungkin. Dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut.

1. Keterbatasan kemampuan penelitian dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

2. Dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi kuesioner dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Dalam penelitian ini, variabel penelitian hanya mencakup kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* yang hanya mampu membuktikan 82,1% faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, maka peneliti seharusnya menambah variabel lain sehingga hasil penelitian lebih baik.

Meskipun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi hasil penelitian ini. Akhirnya dengan pertolongan Allah SWT, segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.

Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} -4,916 < t_{tabel} 1,661$  sehingga maka  $H_1$  diterima. Sedangkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

2. Ada pengaruh pembiayaan *muḍārabah* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} 7,214 > t_{tabel} 1,662$  sehingga  $H_2$  diterima. Nilai signifikan variabel pembiayaan *muḍārabah* sebesar 0,000 berarti lebih kecil 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pembiayaan *muḍārabah* dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.



3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $97,157 > 1,77$ ) yang mendukung hipotesis ketiga  $H_3$  diterima, bahwa ada pengaruh variabel kualitas pelayanan dan pembiayaan *mudārabah* secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan dan pengaruh *mudārabah* sebesar 0,000 yang mengidentifikasikan bahwa ada pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penelitian ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi akademis, hasil penelitian ini dapat menjadi penambahan literatur perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai kualitas pelayanan, pembiayaan *mudārabah* terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi perusahaan, hendaknya agar mempertahankan kepuasan nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal terhadap perusahaan tersebut.
3. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian berharap untuk penelitian selanjutnya yang serupa dapat menjadi lebih dikembangkan lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.
- , *Bank Islam*, Jakarta: The International of Islamic Thought IIIT, 2003
- Annisa Rahmi Harahap, Nasabah Bank Syariah Mandiri, *Hasil Wawancara*, Kamis 09 Mei 2019.
- Anshoriyah Rohman, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah*”, dalam Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 2, No 1, Maret 2017.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali, 2013.
- Ayus Ahmad Yusuf dan Abdul Aziz, *Manajemen Operasional bank syariah*, Cirebon; STAIN Press Cirebon, 2009.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Bank Syariah Mandiri, (<http://www.Syariahmandiri.co.id>), diakses pada tanggal 22 mei 2019 pukul 07.00 WIB
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Dwi Suwiknyo, *Ayat-ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* Yogyakarta: Andi, 2010.
- Getut Prameasti, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 23*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016.
- , *Manajemen Jasa*, Malang: Bayu Media Publihsing, 2006.
- , *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. Andi offset, 2018

- Himmatul Aliah, *skripsi dengan Judul “Pengaruh Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang”*, 2011.
- Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Iskawanto Kurniawan dan Muchsin S. Shihab, “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 13 No. 2 Juni 2015.
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- , *Manajemen Perbankan* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- , *Pemasaran Bank* Jakarta: Kencana, 2010.
- Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2012.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2009
- Muammar Khaddafi, dkk, *Akuntansi Syariah: Meletakkan Nilai-Nilai Syariah Islam Dalam Ilmu Akuntansi* Medan: CV. Madenatera, 2016.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jogjakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Muhammad Tho’in “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, dalam *Jurnal Muqtasid*, Volume 2, No, 1 Juli 2011.

- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.
- Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajenen Strategi Pemasaran* Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Nur Aswani dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* Malang:UIN-Maliki Press, 2011.
- Nur Gilang Giannini, *Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah DI Indonesia*, dalam *Accounting Analysis Journal*, Volume 2, No 1, Januari 2013.
- Philip Kotler dan Armstrong, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2* Jakarta: Indeks 2005
- Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1* Jakarta: Erlangga, 2009.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Roni Andespa, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah”, dalam *Al- Masraf: Jurnal lembaga keuangan dan perbankan* Volume 2, No. 2, Juni 2017.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta: Dana Bakti Wakaf, 1992.
- Syamsul Ma’arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2012.
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif* Jakarta: Kencana, 2013.
- Tatang Kusmayadi, “Pengaruh *relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan “STIE STAN Indonesia Mandiri 2007.

Tuti Hastuti, "Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah", dalam *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Volume 2, Nomor 1, April 2013.

Wirdayani Wahab, "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Di Bank syariah", dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1, No. 2, Desember 2016.

## **CURICULUM VITAE**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

### **Data Pribadi**

Nama Lengkap	: Rasmi Delvi Siregar
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	: Sisalean, 20 November 1996
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Agama	: Islam
Institusi	: Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
Alamat tinggal	: Lubuk Tukko
Telepon/ HP	: 085362848446
E-mail	: rasmidelvi6@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

1. SDN 100460
2. MTsN BINANGA
3. MAN SIBOLGA

### **Kompetensi dan Keorganisasian :**

1. Mengolah data dengan menggunakan spss dan evIEWS 9
2. Mengoperasikan microsoft word dan excel
- 3.

Demikian Curriculum Vitae ini saya buat sesuai fakta dan sebenar-benarnya.

Padangsidimpuan,

2019

Hormat Saya,

Rasmi Delvi Siregar

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Validasi  
Lampiran 2 Lembar Kuesioner  
Lampiran 3 Hasil Instrumen  
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas  
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas dan Linearitas  
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik  
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Berganda dan Hasil Uji Hipotesis  
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)  
Tabel Titik Persentase Distribusi r  
Tabel Titik Persentase Distribusi t  
Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi  
Surat Mohon Izin Pra Riset  
Surat Mohon Izin Riset  
Surat Izin Penelitian  
Lampiran Dokumentasi

### **Surat validasi**

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: **H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket yang ditujukan untuk kelengkapan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang disusun oleh:

Nama : RASMI DELVI SIREGAR

Nim :15 401 00025

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah 1

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket pada: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Padangsidempuan, Mei 2019

**H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si**



## LEMBARAN VALIDASI

### Angket kualitas pelayanan

#### Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Bukti fisik	1, 2, 3			
Keandalan	1, 2, 3			
Daya Tanggap	1, 2, 3			
Jaminan	1, 2, 3			
Empati	1, 2, 3			

#### Catatan :

.....  
.....  
.....  
.....

Padangsidempuan, Mei 2019

H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si

## LEMBARAN VALIDASI

### Angket Pembiayaan *Muḍārabah*

#### Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Persyaratan awal pembiayaan tidak rumit.	16, 18,			
1. Pembiayaan <i>muḍārabah</i> lebih sesuai dengan kebutuhan.	17, 22, 25, 26			
Besar pembiayaan mencukupi kebutuhan.	19,			
Nisbah atau bagi hasil tidak memberatkan.	20,			
Pembiayaan untuk menambah modal.	21, 27, 28, 29, 30			
Angsuran disesuaikan pendapatan.	23,			
Jangka waktu pelunasan tidak memberatkan.	24,			

#### Catatan :

.....  
.....  
.....  
.....

Padangsidimpuan, Mei 2019

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si

## LEMBARAN VALIDASI

### Angket Kepuasan Nasabah

#### Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Apa yang diharapkan	31, 33, 35, 41, 44, 45			
Pelayanan yang diterima	32, 34, 36, 37, 39, 40, 42, 43			

#### Catatan :

.....  
.....  
.....  
.....

Padangsidimpuan, Mei 2019

H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si

### Data Baku Uji Hipotesis kualitas Pelayanan (Variabel $X_1$ )

No Responden	No Item Pertanyaan															Total Skor
	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	61
2	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	62
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	71
6	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	66
7	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	58
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	70
11	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	65
12	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	63
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	66
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	57
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	71
16	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	71
18	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	70
19	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	57
20	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	70
21	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	62
22	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	67
23	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	71
24	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	66
26	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
27	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	65
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	67
29	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	67
30	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	62
31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	71
32	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	64
33	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	59
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
35	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	67
36	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	70
37	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	67
38	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	61
39	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	72
40	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72

Sambungan Lampiran  
Data Baku Uji Hipotesis kualitas Pelayanan (Variabel X<sub>1</sub>)

41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
42	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	69
43	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	70
44	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	63
45	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	69
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	65
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	67
49	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	3	59
50	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	69
51	5	5	5	4	4	5	2	1	4	4	4	2	4	5	2	56
52	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	67
53	4	5	5	3	3	3	4	1	5	4	4	4	3	3	4	55
54	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	50
55	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	68
56	2	1	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	2	4	54
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	68
58	4	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	63
59	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	53
60	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
61	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
62	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	65
63	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	66
64	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	64
65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	63
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	57
67	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	62
68	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
69	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	65
70	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	69
71	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	60
72	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	64
73	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	67
74	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
75	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	70
76	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	68
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
79	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	64
80	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	62

Sambungan Lampiran Data Baku Uji Hipotesis kualitas Pelayanan (Variabel X <sub>1</sub> )															
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	65
85	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	67
86	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	66
87	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	61
88	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63
89	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	66
90	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	71
91	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	71
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	61
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
94	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	67
95	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	68
96	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	64
97	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	69

Data Baku Uji Hipotesis Pembiayaan *Muḍārabah* (Variabel X<sub>2</sub>)

No Responden	No Item Responden															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	70
2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	60
3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	55
6	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71
7	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	65
8	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	57
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	67
12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	65
13	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	60
14	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	64
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	57
16	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62
18	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	69
19	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	69
20	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	55
21	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	68
22	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	61
23	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	65
24	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	69
25	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	64
26	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	66
27	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	67
28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	65
29	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	67
30	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	65
31	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	61
32	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	70
33	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	64
34	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	60
35	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
36	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	67
37	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	68
38	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	66
40	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	59

Sambungan Lampiran  
Data Baku Uji Hipotesis Pembiayaan *Muḍārabah* (Variabel X<sub>2</sub>)

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
42	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	69
43	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	67
44	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	63
45	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	69
46	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	63
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
48	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	67
49	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	59
50	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	69
51	4	1	4	4	2	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	56
52	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65
53	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	55
54	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	50
55	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	68
56	4	4	4	5	4	2	2	4	5	4	1	4	5	4	2	54
57	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	68
58	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	5	4	4	61
59	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	53
60	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	64
61	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	64
62	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	64
63	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	66
64	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	62
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	57
67	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	62
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
69	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	65
70	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	67
71	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	58
72	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	63
73	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65
74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	57
75	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	69
76	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	64
77	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	68
78	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	72
79	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	63
80	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	62



Sambungan Lampiran  
Data Baku Uji Hipotesis Pembiayaan *Muḍārabah* (Variabel X<sub>2</sub>)

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
84	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	65
85	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	66
86	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	65
87	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	61
88	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	63
89	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	66
90	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	71
91	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	69
92	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	61
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
94	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	66
95	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	68
96	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	62
97	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	68

Data Baku Uji Hipotesis Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

No Responden	No Item Responden															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	70
2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	56
3	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	63
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
6	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	70
7	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
8	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	60
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
12	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69
13	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	51
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
17	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
20	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	51
21	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
22	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
23	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	69
24	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69
25	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	63
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	63
28	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
31	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	54
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
34	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	57
35	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
36	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	69
37	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
38	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69
40	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	63

Sambungan Lampiran  
Data Baku Uji Hipotesis Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

[illegible]

Sambungan Lampiran  
Data Baku Uji Hipotesis Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	66
85	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	63
86	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	63
87	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	66
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
89	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	66
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
94	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	69
95	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
97	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57

## Lampiran 4 Hasil Uji Validasi dan Reabilitas

### Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan

## Correlations

		Kn_1	Kn_2	Kn_3	Kn_4	Kn_5	Kn_6	Kn_7	Kn_8	Kn_9	Kn_10	Kn_11	Kn_12	Kn_13	Kn_14	Kn_15	Skor_t total
Kn_1	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	1   97	.502**  0 97	.353**  0 97	.268**  8 97	.259*  0 97	1.000**  0 97	.480**  0 97	.357**  0 97	.266**  9 97	.258*  0 97	.987**  0 97	.480**  0 97	.357**  0 97	.258*  0 97	.258*  0 97	.652**  0 97
Kn_2	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	.502**  0 97	1  0 97	.328**  0 97	.316**  2 97	.309**  2 97	.502**  0 97	.974**  0 97	.333**  0 97	.317**  2 97	.310*  0 97	.493**  0 97	.974**  0 97	.333**  0 97	.310*  0 97	.310*  0 97	.703**  0 97
Kn_3	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	.353**  0 97	.328**  0 97	1  0 97	.432**  0 97	.420**  0 97	.353**  0 97	.376**  0 97	.971**  0 97	.376**  0 97	.392**  0 97	.369**  0 97	.376**  0 97	.971**  0 97	.392**  0 97	.392**  0 97	.667**  0 97
Kn_4	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	.268**  0 97	.316**  2 97	.432**  0 97	1  0 97	.977**  0 97	.268**  0 97	.278**  6 97	.439**  0 97	.977**  0 97	.965**  0 97	.259*  10 97	.278**  6 97	.439**  0 97	.965**  0 97	.965**  0 97	.800**  0 97
Kn_5	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	.259*  0 97	.309**  2 97	.420**  0 97	.977**  0 97	1  0 97	.259*  0 97	.292**  4 97	.424**  0 97	.976**  0 97	.988**  7 97	.274**  0 97	.292**  4 97	.424**  0 97	.988**  0 97	.988**  0 97	.804**  0 97
Kn_6	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	1.000**  0 97	.502**  0 97	.353**  0 97	.268**  8 97	.259*  0 97	1  0 97	.480**  0 97	.357**  0 97	.266**  9 97	.258*  0 97	.987**  0 97	.480**  0 97	.357**  0 97	.258*  0 97	.258*  0 97	.652**  0 97
Kn_7	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	.480**  0 97	.974**  0 97	.376**  0 97	.278**  6 97	.292**  4 97	.480**  0 97	1  0 97	.361**  0 97	.278**  6 97	.292**  0 97	.492**  0 97	1.000**  0 97	.361**  0 97	.292**  0 97	.292**  0 97	.697**  0 97
Kn_8	Pearson Correlation  Sig. (2- tailed)  N	.357**  0 97	.333**  0 97	.971**  0 97	.439**  0 97	.424**  0 97	.357**  0 97	.361**  0 97	1  0 97	.406**  0 97	.423**  0 97	.373**  0 97	.361**  0 97	1.000**  0 97	.423**  0 97	.423**  0 97	.679**  0 97

Kn_9	Pearson Correlation	.266**	.317**	.376**	.977**	.976**	.266**	.278**	.406**	1	.988**	.256*	.278**	.406**	.988**	.988**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.000	.000	.000	.009	.006	.000		.000	.011	.006	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kn_10	Pearson Correlation	.258*	.310**	.392**	.965**	.988**	.258*	.292**	.423**	.988**	1	.273**	.292**	.423**	1.000**	1.000**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.011	.002	.000	.000	.000	.011	.004	.000	.000		.007	.004	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kn_11	Pearson Correlation	.987**	.493**	.369**	.259*	.274**	.987**	.492**	.373**	.256*	.273**	1	.492**	.373**	.273**	.273**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010	.007	.000	.000	.000	.011	.007		.000	.000	.007	.007	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kn_12	Pearson Correlation	.480**	.974**	.376**	.278**	.292**	.480**	1.000**	.361*	.278**	.292**	.492**	1	.361*	.292**	.292**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.004	.000	.000	.006	.004	.000	.000		.000	.004	.004	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kn_13	Pearson Correlation	.357**	.333**	.971**	.439**	.424**	.357**	.361*	1.000**	.406**	.423**	.373**	.361*	1	.423**	.423**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kn_14	Pearson Correlation	.258*	.310**	.392**	.965**	.988**	.258*	.292**	.423**	.988**	1.000**	.273**	.292**	.423**	1	1.000**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.011	.002	.000	.000	.000	.011	.004	.000	.000	.000	.007	.004	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kn_15	Pearson Correlation	.258*	.310**	.392**	.965**	.988**	.258*	.292**	.423**	.988**	1.000**	.273**	.292**	.423**	1.000**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.011	.002	.000	.000	.000	.011	.004	.000	.000	.000	.007	.004	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Skor_t otal	Pearson Correlation	.652**	.703**	.667**	.800**	.804**	.652**	.697**	.679**	.795**	.804**	.660**	.697**	.679**	.804**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

### Hasi Validasi Pembiayaan *Muḍārabah*

#### Correlations

	Pm_1	Pm_2	Pm_3	Pm_4	Pm_5	Pm_6	Pm_7	Pm_8	Pm_9	Pm_10	Pm_11	Pm_12	Pm_13	Pm_14	Pm_15	Skor_t otal
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----------------

Pm_1	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	1 97	.238* .019 97	.989** .000 97	.093 .366 97	.051 .621 97	.282** .005 97	.322** .001 97	-.065 .525 97	.102 .321 97	-.081 .432 97	.297** .003 97	.453** .000 97	.041 .691 97	.989** .000 97	.322** .001 97	.704** .000 97
Pm_2	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.238* .019 97	1 97	.237* .019 97	.320** .001 97	.148 .148 97	.106 .300 97	.183 .073 97	.491* .000 97	.142 .164 97	.464** .000 97	-.102 .321 97	.078 .449 97	.327** .001 97	.237* .019 97	.183 .073 97	.563** .000 97
Pm_3	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.989** .000 97	.237* .019 97	1 97	.087 .396 97	.053 .603 97	.280** .005 97	.321* .001 97	-.049 .635 97	.106 .301 97	-.065 .529 97	.297** .003 97	.426** .000 97	.031 .765 97	1.000** .000 97	.321* .001 97	.704** .000 97
Pm_4	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.093 .366 97	.320** .001 97	.087 .396 97	1 97	.187 .066 97	-.105 .306 97	-.102 .318 97	.321** .001 97	.426** .000 97	.347** .000 97	-.052 .613 97	-.083 .420 97	.477** .000 97	.087 .396 97	-.102 .318 97	.385** .000 97
Pm_5	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.051 .621 97	.148 .148 97	.053 .603 97	.187 .066 97	1 97	-.150 .144 97	-.146 .154 97	.358** .000 97	-.080 .435 97	.348** .000 97	-.008 .941 97	-.056 .588 97	.077 .456 97	.053 .603 97	-.146 .154 97	.214* .036 97
Pm_6	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.282** .005 97	.106 .300 97	.280** .005 97	-.105 .306 97	-.150 .144 97	1 97	.975** .000 97	-.081 .428 97	-.151 .139 97	-.098 .338 97	.480** .000 97	.373** .000 97	-.019 .853 97	.280** .005 97	.975** .000 97	.578** .000 97
Pm_7	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.322** .001 97	.183 .073 97	.321* .001 97	-.102 .318 97	-.146 .154 97	-.975** .000 97	1 97	-.079 .440 97	-.147 .150 97	-.096 .350 97	.448** .000 97	.337** .001 97	-.047 .650 97	.321* .001 97	1.000** .000 97	.601** .000 97
Pm_8	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	-.065 .525 97	.491** .000 97	-.049 .635 97	.321** .001 97	.358** .000 97	-.081 .428 97	-.079 .440 97	1 97	.053 .604 97	.986** .000 97	.206* .043 97	-.169 .099 97	.392** .000 97	-.049 .635 97	-.079 .440 97	.364** .000 97
Pm_9	Pearson Correlat ion Sig. (2- tailed) N	.102 .321 97	.142 .164 97	.106 .301 97	.426** .000 97	-.080 .435 97	-.151 .139 97	-.147 .150 97	.053 .604 97	1 97	.079 .443 97	.057 .577 97	.068 .511 97	.209* .040 97	.106 .301 97	-.147 .150 97	.237* .019 97
Pm_10	Pearson Correlat ion	-.081 .065	.464** .065	-.065	.347** .348**	.348** .098	-.098 .096	-.986** .096	.079 .079	1 9	-.217* .183	-.183	.366** .065	-.065	-.096	-.345**	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

[illegible]



Kp_2	Pearson Correlation	.480**	1	.360**	.297**	.297**	.448**	-.206*	-.102	-.066	-.052	-.052	-.217*	.297**	.448**	-.206*	.374**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000	.043	.321	.520	.613	.613	.033	.003	.000	.043	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_3	Pearson Correlation	.373**	.360**	1	.453**	.426**	.337**	-.169	.078	.120	-.083	-.083	-.183	.426**	.337**	-.169	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.099	.449	.243	.420	.420	.073	.000	.001	.099	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_4	Pearson Correlation	.282**	.297**	.453**	1	.989**	.322**	-.065	.238*	.041	.093	.093	-.081	.989**	.322**	-.065	.650**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000		.000	.001	.525	.019	.691	.366	.366	.432	.000	.001	.525	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_5	Pearson Correlation	.280**	.297**	.426**	.989**	1	.321*	-.049	.237*	.031	.087	.087	.065	1.000**	.321*	-.049	.650**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000	.000		.001	.635	.019	.765	.396	.396	.529	.000	.001	.635	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_6	Pearson Correlation	.975**	.448**	.337**	.322**	.321*	1	-.079	.183	-.047	-.102	-.102	.096	.321*	1.000**	-.079	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.001		.440	.073	.650	.318	.318	.350	.001	.000	.440	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_7	Pearson Correlation	-.081	-.206*	-.169	-.065	-.049	-.079	1	.491**	.392**	.321*	.321*	.986**	-.049	-.079	1.000**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.428	.043	.099	.525	.635	.440		.000	.000	.001	.001	.000	.635	.440	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_8	Pearson Correlation	.106	-.102	.078	.238*	.237*	.183	.491*	1	.327**	.320**	.320**	.464**	.237*	.183	.491*	.596**
	Sig. (2-tailed)	.300	.321	.449	.019	.019	.073	.000		.001	.001	.001	.000	.019	.073	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_9	Pearson Correlation	-.019	.066	.120	.041	.031	-.047	.392**	.327**	1	.477*	.477*	.366**	.031	-.047	.392**	.427**
	Sig. (2-tailed)	.853	.520	.243	.691	.765	.650	.000	.001		.000	.000	.000	.765	.650	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_10	Pearson Correlation	-.105	-.052	-.083	.093	.087	-.102	.321*	.320**	.477**	1	1.000**	.347**	.087	-.102	.321*	.461**
	Sig. (2-tailed)	.306	.613	.420	.366	.396	.318	.001	.001	.000		.000	.000	.396	.318	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_11	Pearson Correlation	-.105	-.052	-.083	.093	.087	-.102	.321*	.320**	.477**	1.000**	1	.347**	.087	-.102	.321*	.461**

	Sig. (2-tailed)	.306	.613	.420	.366	.396	.318	.001	.001	.000		.000	.396	.318	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_12	Pearson Correlation	-.098	-.217*	-.183	-.081	-.065	-.096	.986**	.464**	.366**	.347**	.347**	1	-.065	-.096	.986**
	Sig. (2-tailed)	.338	.033	.073	.432	.529	.350	.000	.000	.000	.000	.000		.529	.350	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_13	Pearson Correlation	.280**	.297**	.426**	.989**	1.000**	.321*	-.049	.237*	.031	.087	.087	-.065	1	.321*	-.049
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.000	.000	.000	.001	.635	.019	.765	.396	.396	.529		.001	.635
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_14	Pearson Correlation	.975**	.448**	.337**	.322**	.321*	1.000**	-.079	.183	-.047	-.102	-.102	.096	.321*	1	-.079
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.001	.000	.440	.073	.650	.318	.318	.350	.001		.440
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kp_15	Pearson Correlation	-.081	-.206*	-.169	-.065	-.049	-.079	1.000**	.491**	.392**	.321*	.321*	.986**	-.049	-.079	1
	Sig. (2-tailed)	.428	.043	.099	.525	.635	.440	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.635	.440	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Skor_total	Pearson Correlation	.555**	.374**	.418**	.650**	.650**	.575**	.455**	.596**	.427**	.461*	.461*	.438**	.650**	.575**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

### Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	15

### Hasil Uji Reabilitas Pembiayaan *Muḍārabah*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	15

### Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	15

## Lampiran 5 Hasil Uji Linearitas dan Uji Normalitas

### Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kn *	Between	(Combined)	3252,153	22	147,825	6,451	,000
Kp	Groups	Linearity	2441,638	1	2441,638	106,549	,000
		Deviation from Linearity	810,515	21	38,596	1,684	,053
Within Groups			1695,764	74	22,916		
Total			4947,918	96			

### Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Pembiayaan *Muḍārabah*

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kn *	Between	(Combined)	3525,566	22	160,253	8,337	,000
Pm	Groups	Linearity	2920,027	1	2920,027	151,919	,000
		Deviation from Linearity	605,539	21	28,835	1,500	,104
Within Groups			1422,351	74	19,221		
Total			4947,918	96			

\

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,09927080
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055
	Negative	-,042
Test Statistic		,055

Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>
------------------------	---------------------

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

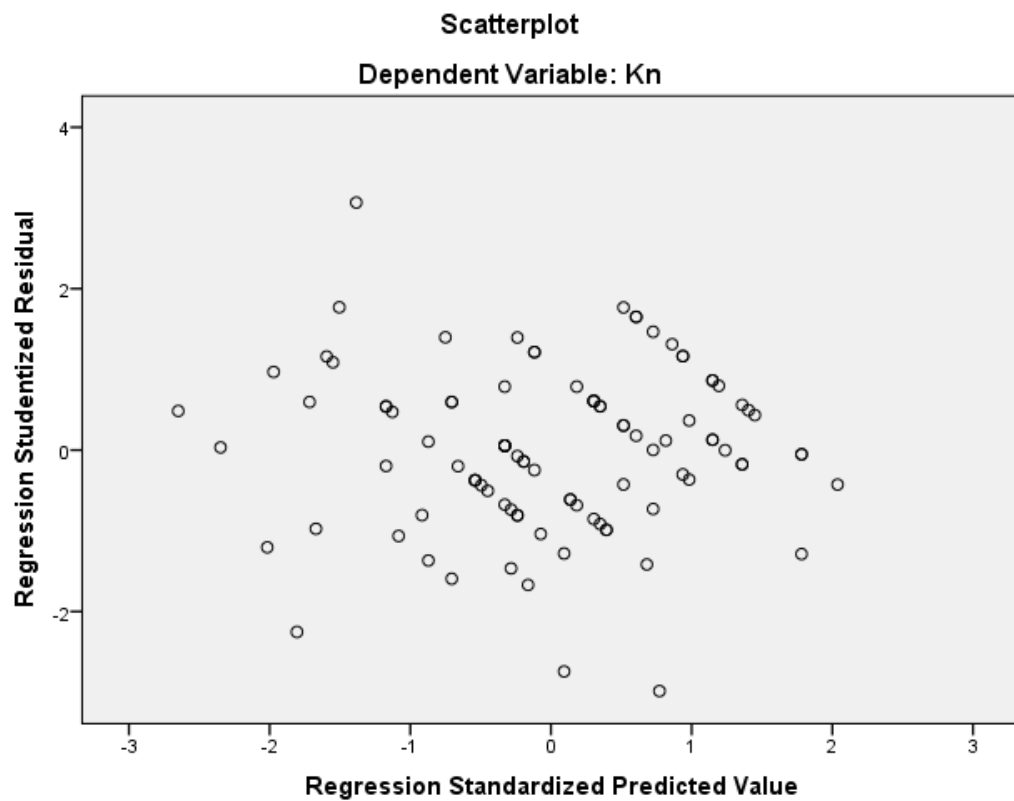
## Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-13,083	5,703		-2,294	,024		
Pm	3,466	,480	2,328	7,214	,000	,033	30,021
Kp	-2,222	,452	-1,586	-4,916	,000	,033	30,021

a. Dependent Variable: Kn

### Hasil Uji Heteroskedastisitas



## **Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Berganda dan Hasil Uji Hipotesis**

### **Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji Parsial**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-13,083	5,703		-2,294	,024		
Pm	3,466	,480	2,328	7,214	,000	,033	30,021
Kp	-2,222	,452	-1,586	-4,916	,000	,033	30,021

a. Dependent Variable: Kn

### Hasil Uji Simultan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3334,732	2	1667,366	97,157	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1613,186	94	17,162		
	Total	4947,918	96			

a. Dependent Variable: Kn

b. Predictors: (Constant), Kp, Pm

### Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,821 <sup>a</sup>	,674	,667	4,14265	2,012

a. Predictors: (Constant), Kp, Pm

b. Dependent Variable: Kn

## LAMPIRAN DOKUMENTASI













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

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

Nomor : 844 /In.14/G.1/PP.00.9/04/2019  
Lampiran :  
Perihal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

30 April 2019

Yth, Bapak;

1. Ikhwanuddin Harahap : Pembimbing I
2. Ja'far Nasution : Pembimbing II

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

Nama : Rasmi Delvi Siregar  
NIM : 1540100025  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

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

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an-Bekan,  
Makn Dekan Bidang Akademik  
  
Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sititang Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Fax/mile (0634) 24022

Nomor : 103/In.14/G.1/TL.00/05/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Mohon Izin Pra Riset

24 Mei 2019

Yth;  
Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri  
Kota Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Rasmi Delvi Siregar  
NIM : 1540100025  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Padangsidimpuan**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin Pra riset dan data sesuai dengan maksud judul diatas.

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



Wakil Dekan Bidang Akademik  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

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

Nomor : 1229 /In.14/G.1/TL.00/06/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Mohon Izin Riset

34 Juni 2019

Ke;  
Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri  
Kantor Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan  
Menyampaikan bahwa:

Nama : Rasmi Delvi Siregar  
M : 1540100025  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Sebagai Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Kualitas  
Layanan dan Pembiayaan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.  
Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan"**.

Bersamaan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan riset dan data  
yang diperlukan dengan maksud judul di atas.

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



Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan





PT Bank Syariah Mandiri  
Region I / Sumatera 1  
Jl. A. Yani No.100 LUV  
Medan 20111  
Telp. (061) 4534466 (Hunting)  
Fax. (061) 4534456  
www.syahmandiri.co.id

8 Agustus 2019  
No. 21/2079-3/RO 1

Kepada,  
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang  
Padangsidempuan

Up. Yth. Bapak Abdul Naser Hasibuan

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	Universitas/Jurusan	NIDN/NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Raemi Delvi Siregar	IAIN	1540100025	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembiayaan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri	KCP Padang Sidempuan
2	Nurul Fadilah	IAIN	1540100202	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan non muslim menjadi nasabah PT Bank Syariah Mandiri	KCP Padang Sidempuan

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan 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/luarkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama + 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).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
REGION I/SUMATERA 1

  
Mohammad Fajar  
RRB Manager

  
Martanto  
RBS Manager