PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

RISDIANI RAHMI LUBIS
NIM. 11 220 0119

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

RISDIANI RAHMI LUBIS
NIM. 11.220.0119

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Nofinawati, S.EI.,M.A
NIP : 19821116 201101 2 003

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015

Hal : Skripsi
A.n. **RISDIANI RAHMI LUBIS**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, Oktober 2015
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di_
Padangsidimpuan

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RISDIANI RAHMI LUBIS** yang berjudul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Nofinawati, S.EI.,M.A
NIP : 19821116 201101 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	RISDIANI RAHMI LUBIS
NIM	:	11.220.0119
Fakultas/Jurusan	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah-3
Judul skripsi	:	**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 29 September 2015
Saya yang menyatakan,



RISDIANI RAHMI LUBIS
NIM: 11.220.0119

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SARJANA

NAMA	:	**RISDIANI RAHMI LUBIS**
NIM	:	**11.220.0119**
JUDUL SKRIPSI	:	**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESA,Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Ketua

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

Sekretaris

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

Anggota

1. **H.Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag**
   NIP. 19731128 200112 1 001
2. **Darwis Harahap, S.HI.,M.Si**
   NIP. 19780818 200901 1 015
3. **Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si**
   NIP .19790525 200604 1 004
4. **Nofinawati, S.EI., M.A**
   NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di	**: Padangsidimpuan**
Tanggal	**: 19 Oktober 2015**
Pukul	**: 09.00 WIB s/d Selesai**
Hasil/Nilai	**: 80,25 (A)**

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp (0634) 22080, Faxmile (0634) - 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : **RISDIANI RAHMI LUBIS**

NIM : **11.220.0119**

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

Padangsidimpuan, 18 Nopember 2015
Dekan,

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

ABSTRAK

Nama : Risdiani Rahmi Lubis
NIM :112200119
Jurusan :Perbankan Syariah
Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat di PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan

Peningkatan nasabah KPR tidak terlepas dari beberapa kelebihan produk KPR Syariah dibandingkan KPR konvensional. Hal ini yang mendorong Bank Muamalat Indonesia, Tbk sebagai bank syariah pertama di Indonesia untuk tetap memperhatikan kualitas produk KPR tersebut, selain itu kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah juga harus diperhatikan karena sudah barang tentu kepuasan nasabah juga akan mengiringinya, dan jika nasabah puas maka jumlah nasabah akan meningkat. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan yang terletak di Jl. Gatot Subroto memiliki pembiayaan KPR IB Muamalat yang mana pembiayaan ini di minati oleh masyarakat terbukti dengan peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Maka dari itu perlu diteliti apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Pembiayaan KPR IB Muamalat ini juga pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan jangka waktu 5-15 tahun (sesuai dengan umur produktif nasabah). Kelebihan dari angsuran KPR IB Muamalat ini adalah jumlah angsurannya tetap hingga jatuh tempo berakhir, ini tentu berbeda dengan KPR Konvensional yang jumlah angsurannya berubah-ubah sesuai dengan kondisi suku bunga yang berlaku.

Dalam hal ini metode penelitian yang dilakukan adalah secara kuantitatif, yaitu menggunakan regresi linear berganda dengan kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebagai variable terikat (y) dan kualitas pelayanan sebagai variable bebas (X1) dan penerapan prinsip-prinsip syariah sebagai variable bebas (X2).

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,245 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 24,5% dan sisanya 75,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang di luar model penelitian ini. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat. Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t diperoleh signifikansi sebesar 0,010 < 0,05, t hitung 2,780 > t tabel 2,0484. Penerapan prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat. Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t diperoleh signifikansi sebesar 0,828 > 0,05, t hitung 0,220 < t tabel 2,0484. Data dalam penelitian ini berdistribusi normal, tidak terjadi *heterokedastisitas* dan *multikolinearitas*.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	NamaHuruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha	h	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	kadan ha
د	dal	D	de
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es
ص	sad	s	esdan ye
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	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 vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	fathah	a	a
ـِ	kasrah	i	i
ـُ	dommah	u	u

b. Vokal Rangkap

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

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

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
ا.....َ..... ى	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
..ِ.. ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
..ُ.. و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

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

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

4. Syaddah (Tsaydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

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

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Capital

Meskipun dalam sistemkata 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 tesebut, 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 tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

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

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman judul/sampul

Halaman Pesetujuan

Halaman pengesahan pembimbing

Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri

Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN

Abstrak i

Kata Pengantar ii

Pedoman Transliterasi v

Daftar Isi viii

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan masalah 5
D. Defenisi operasional variabel 5
E. Rumusan masalah 8
F. Tujuan penelitian 8
G. Kegunaan penelitian 8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka teori 10
   1. Kualitas Pelayanan 10
      a. Pengertian Kualitas Pelayanan 10
   2. Penerapan Prinsip-prinsip Syariah 14
   3. Kepuasan Nasabah 16
   4. KPR IB Muamalat 18
      a. *Murâbaḥah* 18

b. *Musyârakah mutanaqisah* 22
B. Penelitian Terdahulu 26
C. Kerangka Berfikir 28
D. Hipotesis 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian 30
1. Lokasi Penelitian 30
2. Waktu Penelitian 30
B. Jenis Penelitian 30
C. Populasi dan Sampel 31
1. Populasi 31
2. Sampel 31
D. Instrumen Pengumpulan Data 32
1. Angket 32
2. Wawancara 33
E. Uji Validitas dan *Reliabilitas* 34
1. Uji Validitas 34
2. Uji *Reliabilitas* 34
F. Teknik Analisis Data 35
1. Statistik Deskriptive 35
2. Pengujian Asumsi Klasik 36
a. Uji Normalitas 36
b. Uji *Multikolinearitas* 36
c. Uji *Heteroskedastita*s 37
3. Analisis Regresi Linear Berganda 37
4. Koefisien Kolerasi (R) 38
5. Koefisien Determinasi (R^2) 39
G. Uji Hipotesis 40
1. Uji t 40
2. Uji F 41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan 42
   1. Sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia 42
   2. Visi & Misi PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk 46
   3. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk Cabang Padangsidimpuan 46
B. Syarat Pembukaan Pembiayaan KPR IB Muamalat 48
   1. Peruntukan..... 48
   2. Fitur Unggulan 48
   3. Fitur Umum..... 49
   4. Persyaratan calon nasabah..... 50
   5. Persyaratan Administratif untuk Pengajuan..... 50
C. Uji Validitas dan *Reliabilitas* 50
   1. Uji Validitas 51
   2. Uji *Reliabilitas* 53
D. Teknik Analisis Data..... 55
   1. Statistik Deskriptive 55
   2. Uji Asumsi Klasik 56
      a. Uji Normalitas Pada Model Regresi 56
         1) Metode Grafik 56
         2) Metode Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*..... 57
      b. Uji *Multikolinearitas*..... 58
      c. Uji *Heterokedastitas*..... 59
   3. Analisis Regresi Linear Berganda..... 61
   4. Koefisien Kolerasi (R) 62
   5. Koefisien Determinasi (R^2) 64
E. Hipotesis..... 65
   1. Uji t..... 65
   2. Uji F 66
F. Pembahasan..... 67
G. Keterbatasan Penelitian..... 71

BAB V PENUTUP 73

A. Kesimpulan 73
B. Saran-saran 74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan pembiayaan KPR IB Muamalat (2011-2014)..... 3

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pada Kualitas Pelayanan 51

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Penerapan prinsip-prinsip Syariah 52

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Nasabah KPR IB Muamalat..... 53

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 54

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan Prinsip-prinsip Syariah 54

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas pada Kepuasan Nasabah KPR IB Muamalat. 55

Tabel 4.7 *Descriptive Statistic* 55

Tabel 4.8 *One Sample Kolmogorov-Sumirnov* 58

Tabel 4.9 *Coefficients* 59

Tabel 4.10 *Coefficients*..... 61

Tabel 4.11 *Model Summary* 62

Tabel 4.12 *Model Summary* 64

Tabel 4.13 *Coefficient* 55

Tabel 4.14 Anova 66

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Normal P-P Plot 57

Tabel 4.2 *Output Scatterplot*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah[1] tanpa adanya pengambilan riba pada setiap produk-produk yang di tawarkan terhadap nasabahnya. Sejak didirikannya bank syariah di Indonesia, perkembangan perbankan syariah sampai saat ini sangat pesat dari segi penjualan produk-produk yang di tawarkan oleh bank syariah. Hal ini sebuah bukti minat yang tingi dan respon positif dari masyarakat Indonesia sangat baik terhadap hadirnya bank syariah.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk (BMI) merupakan bank umum Islam pertama di Indonesia[2], yang berdiri pada tanggal 1 November 1991 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992[3]. Sesuai dengan namanya, Bank Muamalat Indonesia menganut prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan setiap produk-produk yang ditawarkannya. Hal ini sesuai dengan UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang memuat ketentuan operasional yang secara khusus mengatur kegiatan usaha bank syariah.

---

[1] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: kencana,2009), hal. 61.

[2] Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta:Azkia Publiser,2009), hal. 8.

[3] Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,1996), hal. 74.

Untuk memperluas jangkauan operasionalnya, Bank Muamalat Indonesia, Tbk telah mendirikan sekitar 457 cabang yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Salah satu cabangnya ada di Kota Padangsidimpuan yang didirikan untuk melayani nasabah di Kota Padangsidimpuan dan sekitarnya.[4]

Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Padangsidimpuan telah beroperasi selama kurun waktu 12 tahun. Dari sekian produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) atau dalam Bank Muamalat sendiri lebih dikenal dengan Pembiayaan KPR IB Muamalat lebih banyak diminati dari tahun sebelumnya.

Pembiayaan KPR IB Muamalat adalah fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia, Tbk kepada nasabahnya untuk kepemilikan property atau rumah tinggal dimana pinjaman tersebut akan di bayarkan kembali dengan cara mengangsur atau mencicilnya kepada bank.

Kota Padangsidimpuan dengan populasi sekitar 204.615[5] jiwa merupakan kota yang berkembang dengan rata-rata tingkat ekonomi masyarakat menengah, dari tahun ke tahun populasi masyarakat Kota Padangsidimpuan terus meningkat, sehingga akan mendorong meningkatnya kebutuhan akan rumah tinggal. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut tidaklah hal yang mudah, apalagi harga tanah yang terus

[4] http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat, diakses 4 Mei 2015 pukul 09.25 WIB.

[5] http://padangsidimpuankota.bps.go.id/frontend/linkTabelStatis, diakses 04 Mei 2015 Pukul 10.05 WIB.

meningkat demikian juga harga-harga kebutuhan pokok lainnya. Sehingga untuk memiliki rumah sendiri butuh waktu beberapa tahun dengan tingkat penghasilan masyarakat menengah.

Dengan adanya pembiayaan KPR IB Muamalat telah menjadi solusi bagi masyarakat yang hendak memiliki rumah tinggal dengan kemudahan pada metode pembayaran yang ditawarkan oleh pihak bank.

Sebelumnya produk KPR ini juga ditawarkan oleh bank-bank konvensional lainnya. Namun cukup memberatkan nasabah karena bunga yang dibebankan kepada nasabahnya. Hal demikian merupakan riba, dan riba adalah perkara haram dalam hukum Islam. Sehingga dengan adanya pembiayaan KPR IB Muamalat ini telah memberikan asa bagi masyarakat untuk memiliki rumah tanpa adanya pungutan riba yang ditetapkan oleh Bank Muamalat Indonesia,Tbk.

Di Kota Padangsidimpuan minat masyarakatnya terhadap pembiayaan KPR IB Muamalat cukup tinggi dan terus meningkat dari tahun ke tahun, dimana jumlah nasabahnya dari tahun 2011 sampai 2014 dapat di lihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Jumlah nasabah KPR IB Muamalat

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2011	28
2	2012	32
3	2013	42
4	2014	50
Jumlah		152

Sumber data diperoleh dari laporan perkembangan KPR IB Muamalat PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk cabang Padangsidimpuan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari tahun 2011 sampai 2014 jumlah nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat mengalami peningkatan. Meskipun meningkat, namun selisih jumlah nasabah tiap tahunnya masih tergolong sedikit. Hal ini bisa terjadi mungkin dikarenakan kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan KPR IB Muamalat atau bisa jadi dari segi kualitas pelayanannya yang masih kurang baik.

Kualitas pelayanan sangatlah penting yang harus diterima oleh nasabah. Dengan pelayanan yang baik, akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah dan sudah barang tentu jumlah nasabah akan terus meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi Bank Muamalat , agar nasabah KPR IB Muamalat-nya di Kota Padangsidimpuan bisa lebih banyak ditingkatkan lagi. Dengan peningkatan jumlah nasabah yang tinggi, tentu akan menguntungkan bagi pihak Bank Muamalat itu sendiri.

Hal ini menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Kota Padangsidimpuan terhadap nasabah KPR IB Muamalat-nya telah baik, serta bagaimana implementasi pembiayaan KPR IB Muamalat ini apakah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang dianut atau tidak. Hal ini merupakan pokok penting bagi Bank Muamalat Indonesia,Tbk sebagai bank syariah yang tentunya berbeda dengan bank konvensional lainnya yang masih memungut riba.

Maka dari itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR IB Muamalat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.
3. Pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.
2. Pengaruh prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

D. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan prinsip syariah (X_2) kemudian

variabel terikat adalah kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y). Lebih jelasnya untuk mengukur variabel secara kuantitatif maka perlu diberi defenisi operasional sebagai berikut :

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (Varibel X_1)	Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.[6] Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima,[7] sementara kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah kualitas pelayanan eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau di luar organisasi.	• *Reliability* (Keandalan) • *Responsiveness* (ketanggapan) • *Assurance* (jaminan dan kepastian) • *Empathy* • *Tangible* (berwujud)	*Likert*
2	Penerapan prinsip-prinsip syariah. (Variabel X_2)	Prinsip-Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya	• Bebas dari riba • Keadilan • Kesederajatan • Transparansi • Universal	*Likert*

[6] http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan,diakses 05 Maret 2015 pukul 17.21 WIB.

[7] http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan., diakses 05 Maret 2015 pukul 20.03 WIB.

		yang dinyatakan sesuai dengan syariah.[8] Penerapan prinsip-prinsip syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syariah. [9]Penerapan prinsip-prinsip syariah yang dimaksud disini adalah penerapan transaksinya.		
3	Kepuasan nasabah (Variabel Y)	Kepuasan Nasabah adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.[10] Kepuasan nasabah adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan.[11] kepuasan nasabah yang dimaksud disini adalah keinginan nasabah untuk menggunakan produk yang disediakan oleh perbankan syariah	• Kesesuaian harapan jasa • Kemudahan dalam memperoleh jasa • Kesediaan untuk merekomendasikannya	*likert*

[8] Rusdianto,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Cimahi"(Skripsi, Universitas Widiatama Bandung , 2010), hal. 8.

[9] http://blog.stie-mce.ac.id/amirkusnanto/2011/12/27/prinsip-prinsip-syariah, di akses 05 Maret 2015 pukul 22.10 WIB.

[10] Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberti,2002), hal. 226.

[11] http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer, diakses 05 Maret 2015 pukul 22.45 WIB.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat di Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan ?
2. Apakah terdapat pengaruh penarapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat di Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan ?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penarapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

Manfaat secara teoritis :

1. Untuk memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.
2. Memperluas pengetahuan penulis tentang perbankan syariah terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang baik.

Manfaat secara praktis :

1. Sebagai bahan masukan dan wawasan kepada pihak lembaga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai apa yang diharapkan nasabah.
2. Sebagai bahan masukan kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut lagi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berbicara tentang kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya di tentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.[12]

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria pokok yaitu :

1) Tingkah laku yang sopan.
2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3) Waktu penyampaian yang tepat.
4) Keramah tamahan.

[12] Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima,* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hal. 36.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, terdapat 5 sumber kualitas yang dijumpai yaitu :

a) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak
b) System informasi yang menekankan ketepatan baik pada waktu maupun detail.
c) Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum di lepas ke pasar
d) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik
e) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.[13]

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Kinerja pelayanan jika kita kaitkan dengan harapan dan kepuasan maka :

[13] Hessel Nogis Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta:PT. Gramedia, 2005), hal.208-209.

a) Kinerja < harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan

b) Kinerja = Harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan, jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja

c) Kinerja > harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayananyang diberikan ada pada tahap yang optimal.[14]

Ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dapat mengukur tingkat kepuasan seorang nasabah yaritu:

1) *Tangibles* (Bukti Langsung)

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor,

[14] Atep Adya Brata, *Op.Cit*., hal.38.

daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah.

2) Responsiveness (Daya Tanggap)

   Yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pelanggan.[15]

3) Reliability (Keandalan)

   Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

4) Assurance (Jaminan)

   Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.

5) Empati (Emphathy)

   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.[16]

[15] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2010), hal.57.

[16] Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta:Andi Yogyakarta,1997), hal. 14.

2. Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasangkan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara indipidu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang dirumuskan, sedangkan prinsip adalah dapat difahami sebagai ketentuan yang harus ada atau harus dijalankan atau boleh juga berarti suatu aturan umum yang dijadikan sebagai panduan (misalnya untuk dasar perilaku). Prinsip berfungsi sebagai dasar (pedoman) bertindak, bisa saja sebagi acuan proses dan dapat pula sebagai target capaian. Sementara itu syariah berasal dari akar kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan. Sedangkan secara istilah syariah adalah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah SWT melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan diakhirat.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah pada perbankan adalah pelaksanaan dalam

operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syariah, dalam hal ini yang terkait bisnis perbankan.

Perbankan Islam adalah Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan Bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan qur'an dan hadist.[17]Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut beberapa prinsip seperti :

a) Bebas dari riba.

   Riba merupakan tambahan, namun yang dimaksud riba dalam Alquran yaitu setiap penambahan yang diambil tanpa adanya satu transaksi pengganti atau penyeimbang yang dibenarkan syariah.

b) Prinsip keadilan.

   Prinsip ini tercermin dari penerpan imbalan atas bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah

c) Prinsip kesederajatan.

   Bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama antara nasabah penyimpan dana, nasabah

[17] Johan Aripin ,*Etika Bisnis Islami*, (Semarang : Walisongo Press,2009), hal. 37.

pengguna dana maupun bank yang sederajat bertindak sebagai mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban dan resiko serta keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank.

d) Prinsip transparansi.

Melalui laporan keuangan bank yag terbuka secara berkesinambungan, nasbah bias mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

e) Prinsip universal. [18]

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip islami sebagai rahmatan lil ‘alamin.

3. Kepuasan Nasabah

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kulitas maupun kuantitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

[18] Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 12.

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 bank, yaitu :

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

Jika cara seperti di atas dapat terus dipertahankan, maka tujuan bank akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan di lapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.

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

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu :

(1) Sistem keluhan dan usulan.

(2) Survey kepuasan konsumen.

(3) Konsumen samara.

(4) Analisis mantan pelanggan[19]

4. KPR IB Muamalat

KPR IB Muamalat adalah fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Bank Muamalat kepada nasabah peminjam untuk kepemilikan property atau rumah, dimana pinjaman tersebut akan dibayar kembali oleh nasabah dengan cara mengangsur atau mencicil kepada bank tersebut, sehingga nasabah bisa memiliki rumah yang diinginkannya.

KPR IB Muamamalat ini termasuk dalam kredit konsumtif yang mana penggunaannya untuk keperluan pribadi.KPR IB Muamalat ini dulunya bernama PHS (Perumahan Hunian Syariah) , kemudian berganti nama menjadi Baiti Zannati dan sekarang menjadi KPR IB Muamalat. KPR IB Muamalat ini terbagi dua akad yaitu *murâbaḥah* dan *musyârakah mutanaqisah.*

a. *Murâbaḥah*

Murâbaḥah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (marjin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*[20], karena dalam *murâbaḥah* ditentukan berapa *required rate of*

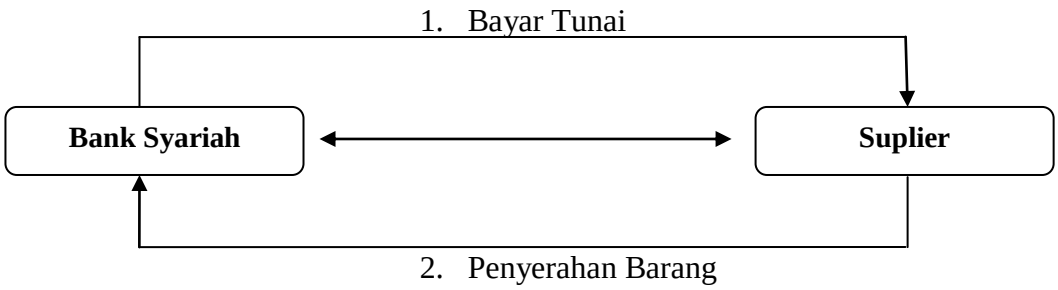
[19] Kasmir, *Op.Cit.*, hal. 161-164.

[20] Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh & Keuangan,* (Jakarta: III T Indonesia, Edisi Pertama, 2003), hal.161.

profitnya (keuntungan yang ingin diperoleh).[21]Dalam akad *murâbaḥah* pembiayaan KPR IB Muamalat disebut sebagai IB Muamalat pembelian , yang mana dalam pembiayaan ini nasabah bisa melakukan pembiayaan untuk merenopasi rumah, maupun untuk pembelian bahan-bahan bangunan.

Skema skim *Murâbaḥah*

Langkah I : Pembelian Obyek oleh Bank



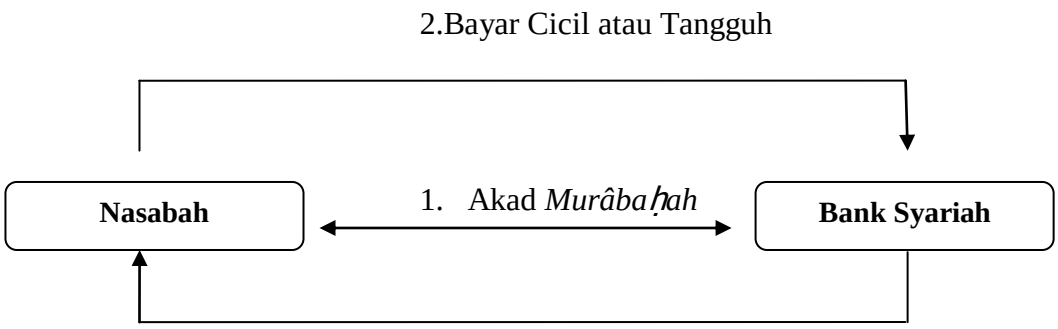
Penjelasannya :

Bank syariah membeli barang dari supplier kemudian melakukan :

1. Bank membayar tunai barang yang telah dibeli dengan supplier.
2. Supplier menyerahkan barang yang telah di beli oleh bank.

[21]Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada Edisi Ke Empat,2010), hal.113.

Langkah II : Penjualan Barang Kepada Nasabah [22]



Penjelasan:

1. Bank syariah dan nasabah melakukan akad *murâbaḥah.*
2. Nasabah membayar cicilan barangnya secara tangguh atau cicil dengan pihak bank.
3. Bank syariah menyerhakan barang kepada nasabah.

1) Dasar hukum *murâbaḥah*

Adapun dasar hukum *murâbaḥah* dapat dilihat dalam Al-Qur'an[23]:

Surah Al-Baqarah (2) : 275

ٱلَّذِينَ يَأۡكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِي يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيۡطَٰنُ مِنَ ٱلۡمَسِّۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمۡ قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡبَيۡعُ مِثۡلُ ٱلرِّبَوٰاْۗ

[22] Sunarto Zulkipli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Jikrul,2007), hal.63-64.

[23] Sri Nurhayati,*Akuntansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta:Salemba Empat, 2011), hal.172.

وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلۡبَيۡعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْۚ فَمَن جَآءَهُۥ مَوۡعِظَةٞ مِّن رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ
فَلَهُۥ مَا سَلَفَ وَأَمۡرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِۖ وَمَنۡ عَادَ فَأُوْلَٰٓئِكَ أَصۡحَٰبُ ٱلنَّارِۖ
هُمۡ فِيهَا خَٰلِدُونَ ٢٧٥

Artinya : *"Orang-orang yang makan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata, sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti, maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu dan urusannya kepada Allah. Orang yang kembali, maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal di dalamnya*.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT mempertegas legalitas dan keabsahan jual beli secara umum, serta menolak dan melarang konsep ribawi. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli *murâbaḥah* mendapat pengakuan dan legalitas dari syara', dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan pada bank syari'ah karena merupakan salah satu bentuk jual beli dan tidak mengandung unsur ribawi.[24]

2) Rukun dan Syarat *Murâbaḥah*

(a) *Ba'I* : Penjual (pihak yang memiliki barang).

(b) *Musytari* : Pembeli (pihak yang membeli barang.

(c) *Mabi* : Barang yang akan diperjual belikan.

(d) *Tsaman* : Harga.

(e) *Ijab Qabul* : Pernyataan timbang terima.

[24] Daeng Naja, *Akad Bank Syari'ah* , (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2011), hal. 86.

Syarat *Murâbaḥah*:

(a) Penjual memberitahu biaya modal kepada nasabah.

(b) Kontrak pertama harus syah sesuai dengan rukun yang ditetapkan.

(c) Kontrak harus bebas dari riba.

(d) Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian.

(e) Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian,misalnya jika pembelian dilakukan secara utang.[25]

b. *Musyârakah mutanaqisah*

Musyârakah mutanaqisah yaitu akad kerja sama antara para syarik (dalam hal ini bank dengan nasabah) dengan hak kepemilikan salah satu pihak berkurang secara bertahap yang berakibat pada perpindahannya hak kepemilikan kepada pihak yang melakukan pembiayaan.

Dalam *musyârakah mutanaqisah* disyaratkan bahwa : 1) Modal berasal dari para syarik (antara Bank dengan nasabah), 2) pembagian hasil dalam *musyârakah* mimiliki dua alternative yaitu pembagian keuntungan secara proporsional (berdasarkan jumlah modal yang disertakan)

[25] Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik,* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal.102.

atau berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam akta perjanjian. [26]

Dalam fatwa DSN MUI No 73 Tahun 2008 tentang *musyârakah mutanaqisah* disebutkan, *musyârakah mutanaqisah* adalah *musyârakah* yang kepemilikan asset (barang) atau modal salah satu pihak berkurang disebabkan pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya. Dengan demikian, di ujung akad ini satu pihak, yaitu nasabah akan memperoleh kepemilikan sempurna terhadap suatu aset atau modal. Dalam akad *musyârakah mutanaqisah* bank syariah wajib berjanji menjual aset yang disepakati secara bertahap dan nasabah wajib membelinya.

Walau dalam teorinya, pengalihan kepemilikan aset *musyârakah mutanaqisah* bisa bolak balik antara nasabah dan bank. Selain itu, sertifikat kepemilikan aset *musyârakah mutanaqisah* pun nantinya akan atas nama nasabah karena mempertimbangkan, di akhir akad aset tersebut akan menjadi milik nasabah, sehingga tidak akan memerlukan biaya balik nama terhadap aset di akhir akad.

Hybrid contract pada *musyârakah mutanaqisah* inipun mengandung banyak akad, di antaranya adalah syirkah inan, ba'i, dan ijarah. Sejatinya dalam akad

[26] Maulana Hasanuddin & Jaih Mubarok, *Perkembangan Akad Musyarakah*, (Jakarta:Kencana,2012), hal. 60-64.

musyârakah mutanaqisah nasabah hanya membayar cicilan pokok selama pengalihan kepemilikan. Namun, karena nasabah menggunakan aset tersebut maka ada akad ijarah di sana, di mana bank menyewakan bagian kepemilikannya kepada nasabah.

Dari akad ijarah itulah kemudian terdapat pendapatan sewa yang dibagi sesuai porsi kepemilikan. Porsi bank masuk sebagai pendapatan untuk bank, sedangkan bagian pendapatan sewa nasabah akan digunakan untuk membeli kepemilikan aset dari bank.

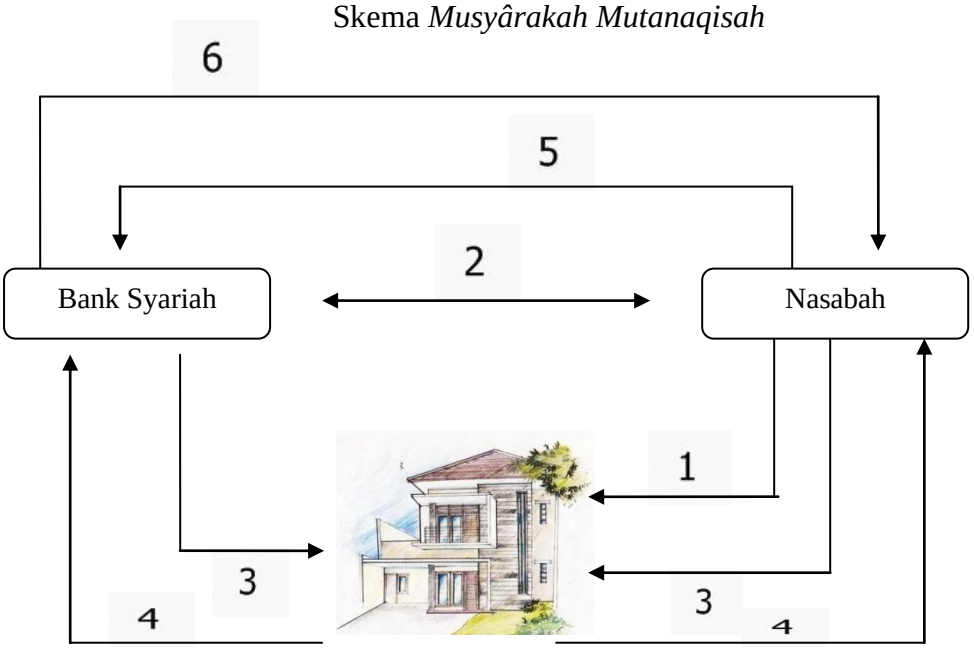
Sementara, aset *musyârakah mutanaqisah* ini juga bisa disewakan ke pihak ketiga atas kesepakatan pihak bank dan nasabah. Pendapatan sewa akan dibagi berdasar porsi kepemilikan aset. Di akad *musyârakah mutanaqisah* ini juga tidak terjadi double pricing, karena saat pengalihan kepemilikan aset tidak ada margin yang ditambahkan dalam aset. Pendapatan bank murni hanya dari ujrah (upah sewa) saja.[27]

Dalam akad *musyârakah mutanaqisah* pembiayaan KPR IB Muamalat disebut sebagai IB Muamalat kongsi , yang mana dalam pembiayaan ini nasabah bisa melakukan

[27] http://mysharing.co/mengenal-akad-musyarakah-mutanaqisah/,diakses 22 Oktober 2015,pukul 16.30 wib.

pembiayaan untuk membeli rumah jadi atau bekas yang sesuai dengan keinginan nasabah.

Skema *Musyârakah Mutanaqisah*



Keterangan :

1. Nasabah melakukan identifikasi rumah.
2. Negosiasi dan kesepakatan pembiayaan antara nasabah dan bank syariah.
3. Membeli rumah (masing-masing pihak berkonstribusi sesuai dengan porsi modal yang disepakati).
4. Mendapat kepemilikan dan asset.
5. Nasabah membayar angsuran dan biaya sewa kepada bank syariah.
6. Bank syariah menyerahkan hak kepemilikan atas asset rumah kepada nasabah (diberikan secara bertahap).[28]

[28] Wawancara dengan karyaman PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Metode Analisis	Hasil	Perbedaan
1.	Himmatul Aliah,2011" Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerpan Prinsip-prinsip syariah terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang"	Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan spss 17, dengan sampel 33 nasabah.	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR dengan sig sebesar 0,006 yang di bawah alpa 5% penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR dengan sig sebesar 0,869 yang berada di atas alpa 5%.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada sampel, populasi, lokasi penelitian, metode analissis statistic regresi linear berganda dengan menggunakan program spss 22
2.	Putri Kartika Sari,2014 "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)"	Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan spss 15	Menunjukkan bahwa pengujian variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial memberikan hasil bahwa variable responsiveness dan tangibles berpengaruh secara positif signifikan terhadap variable kepuasan nasabah, sedangkan variable assurance, reliability,emphaty dan penerapan mudharabah tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada sampel, populasi, lokasi penelitian, metode analissis statistic regresi linear berganda dengan menggunakan program spss 22, dan penelitian penulis di fokuskan ke nasabah pembiayaan KPR saja
3.	Royana Maranata I.Manurung,2013,	Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear	Menunjukkan bahwa berdasarkan data-data yang diperoleh sesuai koefisien determinasi	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada sampel, populasi,

	"Pengaruh Produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan	berganda dengan menggunakan spss 17	(R^2) menunjukkan bahwa produk dan pelayanan memiliki pengaruh sebesar 33,5% yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Inna Dharma Deli Medan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan hasil kuisioner yang disebarkan kepada 98 responden dapat dilihat bahwa tamu-tamu yang mendominasi berasal dari golongan PNS dan Pegawai BUMN. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan bahwa pelayanan di hotel Inna Dharma Deli Medan sangat memuaskan namun produk yang ditawarkan sangat minim kualitasnya dan harga tergolong tinggi.	lokasi penelitian, metode analissis statistic regresi linear berganda dengan menggunakan program spss 22, dan variable yang digunakan yaitu variable kualitas pelayanan, penerpan prinsip-prinsip syariah.

Dari uraian di atas, banyak perbedaan dengan yang dilakukan peneliti, perbedaannya terletak pada tempat / lokasi peneliti yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, populasi yang di ambil oleh peneliti sebanyak 152 nasabah, dan sampel yang peneliti ambil sebanyak 31 nasabah, analisi statistik yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan program spss 22, dan variabel yang

digunakan penulis yaitu kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah

3. Kerangka Berfikir

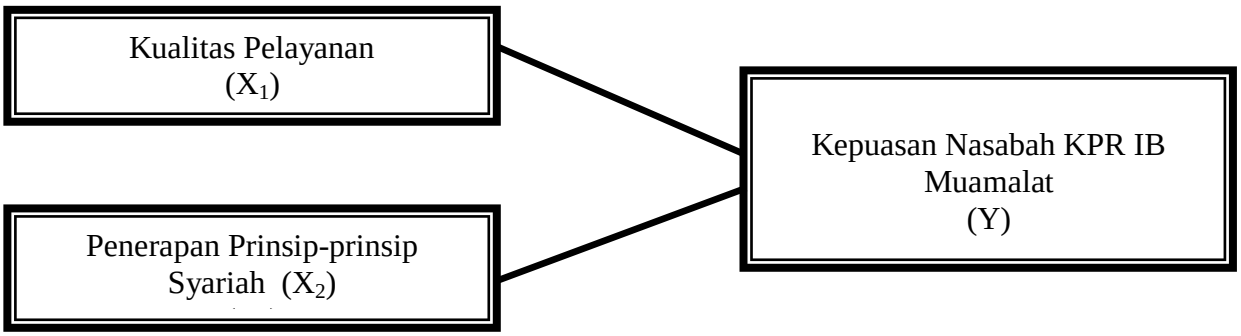
Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gamabaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternative dan serangkaian masalah yang ditetapkan.[29]

Kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterimanya.

Dengan adanya pelayanan karyawan yang baik terhadap nasabahnya, maka nasabah akan merasa puas, dan betah. Kepuasan nasabah juga di pengaruhi oleh Implementasi dari prinsip-prinsip syariahnya, Jika tidak hal ini akan berdampak negatif dengan timbulnya berbagai complain dari nasabah, sehingga kepuasan nasabah pun takkan pernah tercapai.

Oleh sebab itu, penulis perlu mengkaji dan meneliti apakah kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat. Adapun model penelitian untuk diteliti adalah :

[29] Abdul Hamid, *Metode Penelitian* , (Bandung:Alfabeta,2007), hal. 26.



Sumber: model yang diolah untuk penelitian ini

4. Hipotesis

Hipotesis adalah proposisi yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya. Proposisi adalah pernyataan tentang suatu konsep.[30]. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

[30] Iqbal Hasan, *Analisis data penelitian dengan statistic*, (Jakarta:Bumi Aksara, cet 2, 2013), hal. 15.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Padangsidimpuan yang berada di jalan Gatot Subroto/Jl. Baginda Oloan no. 08 Padangsidimpuan 22718, dengan no.Telp.(0634) 22999 dan Fax (0634) 27837, Lokasi tersebut peneliti pilih karena Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan merupakan tempat yang dekat dari rumah peneliti sehingga bisa meneliti untuk mendapatkan pengajaran langsung di lapangan tentang bank.Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan April sampai bulan Juni 2015.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan April sampai bulan Juni 2015.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini apabila ditinjau dari segi pendekatan analisis, maka penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.[31] Dalam penelitian ini data

[31] Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal. 5.

yang ada di angka adalah data tentang kualitas pelayanan (X_1), penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2), dan kepuasan nasabah (Y).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto " Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian". Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen-elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Study atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau sensus.[32]

Sejalan dengan pernyataan tersebut Iqbal Hasan menyatakan " populasi merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang akan diteliti (bahan penelitian). Objek atau nilai disebut analisis atau elemen populasi"[33]. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah KPR IB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Padangsidimpuan yang berjumlah 152 Orang.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto " sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu,

[32] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka cipta,2006), hal. 130.

[33] Iqbal Hasan , *Pokok-pokok statistic 2*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008), hal.84.

maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika subjeknya besar (> 100) dapat diambil anatar 10-15% atau 20-25% atau lebih,[34] maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebesar 20% dari 152 orang yaitu 31 orang.

D. Instrumen Pengumpulan Data

1. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diberikan/dikirim kepada orang lain (responden) dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai permintaan pengguna.[35]Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan metode kuisioner yaitu memberikan daftar pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan materi penelitian untuk diisi oleh responden, yang kemudian jawaban dari responden dianalisis. Skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana skala *likert* ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor cara pengukurannya adalah dengan memberikan jawaban, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang

[34] Suharsimi Arikunto, *Op.Cit*., hal. 134.
[35] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* (Bandung : Alfabeta,2012), hal. 203.

fenomena sosial. Dalam angket ini peneliti ingin memberikan pertanyaan tertulis dengan menyediakan alternatif jawaban kepada responden penelitian ini. Dengan menggunakan skala *likert* 5 poin, caranya dengan menghadapkan *responden* pada sejumlah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, agak tidak setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Kelima Penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut

a) Jawaban sangant setuju diberi bobot : 5
b) Jawaban setuju diberi bobot : 4
c) Jawaban tidak setuju : 3
d) Jawaban ragu-ragu : 2
e) Jawaban sangat tidak setuju : 1

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara **(***interviewer)* untuk memperoleh informasi dari terwawancara.[36]Dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada karyawan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kota Padangsidimpuan.

[36] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian,* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), hal. 145.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.[37]

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Pengujian validitas instrumen dilakukan pada responden dengan menggunakan bantuan software SPSS yaitu: *correlation* > 0,30.[38] Itu artinya instrumen-instrumen dikatakan valid apabila *corelated item total* di atas 0,30.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Morissan uji reliabilitas adalah "indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut *reliable* atau memiliki keandalan jika konsisten memberikan jawaban yang sama."[39] reliabilitas adalah suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila

[37] Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 172.
[38] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta:PT. Buku Kita, 2008), hal. 10.
[39] Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 99.

yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur.[40]

Jadi, penelitian yang reliabel belum tentu valid, tetapi penelitian yang valid sudah pasti penelitian yang reliabel. Setelah diuji validitas instrument, item-item yang gugur dibuang dan item yang tidak gugur dimasukkan ke dalam uji reliabilitas.

Penelitian uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbachis Alpha*. Jika nilai *Cronbachis Alpha* > 0,60 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah "reliabel". Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah "tidak reliabel".[41]

F. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptive

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean, sum, standar deviasi, variance, range*, dan lain-lain, dan untuk mengukur distribusi data apakah normal atau tidak dengan ukuran *skewness* dan *kurtosis*.[42]

---

[40] Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 121.

[41] Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014), hal. 44.

[42] Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*(Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2012), hlm. 38.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Hasil dari koefisien regresi akan dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan tidak bisa bila memenuhi beberapa asumsi yang disebut sebagai asumsi klasik. Agar mendapatkan korelasi yang baik harus memenuhi asumsi-asumsi yang diisyaratkan untuk memenuhi uji asumsi normalitas dan bebas dari *multikoleniaritas, heteroskedastisitas*. Pengujian asumsi klasik dengan menggunakan SPSS Versi 22.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan mengikuti distribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian pada SPSS dengan metode grafik yaitu melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual* dan *Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi 0,05.

Apabila sig > 0,05 maka distribusi data bersifat normal

Apabila sig < 0,05 maka distribusi data tidak normal.

b. Uji *Multikolinearitas*

Uji *multikolinearitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik *multikolinearitas*, yaitu apakah ada hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara kedua variabel independen. Sehingga sulit memisahkan pengaruh

antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel dependen. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinearitas*. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari *multikolinearitas* adalah jika nilai VIF lebih kecil dari 5 (VIF < 5) dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 (*tolerance* > 0,1). [43]

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik *heterokedastisitas*, yaitu adanya ketidaksamaan *variance* dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala *heterokedastisitas*.

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi *heterokedastisitas*.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heterokedastisitas.*

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Berganda diguanakan untuk mengetahui pola perubahan nilai suatu variable (variabel dependen) yang disebabkan

[43] Duwi Priyanto, *Op. Cit.*, hal. 39.

variabel lain (variabel independen). Analisis regresi berganda menggunkan suatu model matematis berupa persamaan garis lurus yang mampu mendefenisikan hubungan antara variable sesuai dengan tujuan penelitian.

Dengan kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebagai variabel dependen (terikat) dan kualitas pelayanan dan penerpan prinsip-prinsip syariah sebagai variabel independen (bebas), maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:[44]

$$KN = \alpha + b_1KP + b_2SY + e$$

Dimana

KN	: Kepuasan Nasabah
KP	: Kualitas Pelayanan
SY	: Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah
b1,b2	: Koefisien Variabel KP,SY
e	: Kesalahan Random

4. Koefisien Kolerasi (R)

Koefisien Kolerasi (R) dalam regresi berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat. Nilai R berkisar antara 0

[44] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta,2012), hal. 40.

sampai 1, jika mendekati 1, maka korelasi semakin erat. Tetapi jika mendekati 0 maka korelasi semakin lemah. Sedangkan arti harga R akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai R sebagai berikut:

Interpretasi Nilai R[45]

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0, 199	Sangat Rendah
0,20 – 0, 399	Rendah
0,40 – 0, 599	Sedang
0,60 – 0, 799	Kuat
0, 80 – 1, 000	Sangat Kuat

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentasi sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1),maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

[45] *Ibid.,* 183.

G. Uji Hipotesis

1. Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

H_{01} : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

H_{a1} : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

H_{02} : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

H_{a2} : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip- prinsip syariah (X_2) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

Dalam menggunakan perhitungan dengan *software* SPSS 22, maka pengambilan kesimpulan dengan:

a) Nilai sig. $< \alpha \rightarrow$ tolak H_0, artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

b) Nilai sig. $\geq \alpha \rightarrow H_0$ tidak ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.[46]

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

a) Apabila sig F $\leq$ 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima pada (α = 0,05). Maka semua variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

b) Apabila sig F > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak pada (α = 0,05). Maka semua variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan variabel dependen.

[46] Himmatul Aliah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah terhadap Kepuasan KPR Nasabah di BNI Syari'ah Cabang Semarang" (Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2011), hal. 34.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.Cabang Padangsidimpuan.

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia Tbk.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabius Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendikiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya pada axara silaturrahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat jawa barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.[47]

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di

[47] http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat, diakses 11 mei 2015,pukul 11.28 Wib.

Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda kisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk pun terimbas dampak krisis. Ditahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Develoment Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah,Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dalam kurun waktu tersebut, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha

yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. [48]

Melalui masa-masa sulit ini PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kemudian bergelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada :

a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak karyawan Muamalat sedikitpun.
c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri karyawan Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru.
d. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua.
e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa bank kita,dengan

[48] *Ibid.,*

rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk memberikan layanan lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia.[49] Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 kantor pos online / SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debet. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksebilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Selain itu PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk memiliki produk Shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa, sebagai bank pertama murni syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibek bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.

Komitmen tersebut diaopresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui dari 70 award bergengsi yang diterima antara lain sebagai best Islamic

[49] *Ibid.,*

Bank in Indonesia 20009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Finance Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong)[50].

2. Visi & Misi PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk

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

Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai bagi *stakeholder.*[51]

3. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003, untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementrian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan, yang pada saat itu berjumlah 16 orang.

[50] *Ibid.,*
[51] *Ibid.,*

Pimpinan I di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan pada periode tahun 2003-2004 yaitu bapak Hasmal Sunadi. Setelah itu pada periode tahun 2004-2008 pimpinan II oleh bapak Dedi Muliya. Pada periode tahun 2008-2009 pimpinan III oleh bapak Armansyah Mirja, kemudian pada periode ke-IV, tahun 2010-2015 dipimpin oleh bapak Fauzi.

Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidimpuan sebanyak 45 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 15 buah, diantaranya: 3 buah di Cabang, 3 buah di Kantor cabang Pembantu (Rantau Prapat), 2 buah di Panyabungan, 2 buahdi Sibuhuan, 1 buah di pesantren *Nurul Ilmi*, 1 buah di Goti, 1 buah di pesantren *Al-Azhar Bi 'Ibadillah* 1 buah di SPBU Padangmatinggi dan 1 buah di Sibolga.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidimpuan. Awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau, karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan, yang terletak pada Jl. Protokol disamping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan, serta perkantoran lainnya.

Saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan terdiri dari:

a. 1 Kantor cabang yang berada di Kota Padangsidimpuan,
b. 4 Kantor cabang pembantu yang terletak di Panyabungan, Sibuhuan, Ranto Prapat dan Sibolga.[52]

B. Syarat-Syarat Pembukaan Pembiayaan KPR IB Muamalat Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidimpuan.

KPR IB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu kita untuk memiliki rumah (ready stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan take-over KPR dari bank lain. Pembiayaan Rumah Indent, pembangunan dan renovasi.

1. Peruntukkan

Perorangan (WNI) cakap hukum yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun untuk karyawan dan 60 tahun untuk wiraswasta atau profesional pada saat jatuh tempo pembiayaan.[53]

2. Fitur Unggulan

a. Pembiayaan hingga jangka waktu 15 tahun.
b. Uang muka ringan minimal 10%*.
c. Adanya pilihan angsuran tetap hingga lunas atau kesempatan angsuran yang lebih ringan.
d. Plafond hingga Rp 25 miliar.

[52]Wawancara dengan salah satu staff financing, rabu 06 Mei 2015, pukul 16.30 Wib
[53] http://www.bankmuamalat.co.id/produk/kpr-muamalat-ib, diakses 11 Mei Pukul 13.20 Wib

e. Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda.

f. Dapat digunakan untuk :

(1) Pembelian rumah/ruko/rukan/kios/apartemen baru maupun bekas.

(2) Take over kpr/pembiayaan sejenis dari bank lain.

g. Nilai pembiayaan yang tinggi hingga 90% dari nilai rumah*

3. Fitur Umum

a. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad murâbaḥah (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).

b. Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (joint income).

c. Dapat diajukan dengan sumber pendapatan gabungan dari gaji karyawan dan penghasilan sebagai wiraswasta atau profesional.

d. Untuk akad murâbaḥah dimungkinkan uang muka 0% dengan syarat calon nasabah bersedia menyerahkan agunan tambahan yang diterima oleh bank.

e. Dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia.

f. Fasilitas angsuran secara auto debet dari Tabungan Muamalat[54]

[54] *Ibid.,*

4. Persyaratan Calon Nasabah :

Perorangan (WNI) dengan semua jenis pekerjaan : karyawan tetap, karyawan kontrak, wiraswasta, guru, dokter dan profesional lainnya.

5. Persyaratan Administratif untuk Pengajuan :

a. Formulir permohonan pembiayaan untuk individu.
b. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.
c. Fotocopy NPWP untuk plafond pembiayaan di atas Rp 100 juta.
d. Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah).
e. Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan).
f. Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 3 bulan terakhir.
g. Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir.
h. Laporan keuangan atau laporan usaha (untuk wiraswasta dan profesional).
i. Fotocopy dokumen bangunan yang akan dibeli: SHM/SHGB, IMB dan denah bangunan.[55]

C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum instrument digunakan dalam pengumpulan data. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Uji coba dilakukan kepada 31 orang untuk mencari validitas (kesahihan dan reliabilitas ketepatan.

[55] *Ibid.,*

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 31 orang dengan 7 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), 7 pernyataan untuk variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2), 7 pernyataan untuk kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y). Variabel dikatakan valid apabila korelasi item-item tersebut di atas 0,30.

Untuk mengetahui validitas pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat dari nilai *Correlations Item Total* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas pada Kualitas Pelayanan (X_1)

Nomor Item Pernyataan	r hitung	Keterangan
1	0,775	Valid
2	0,648	Valid
3	0,611	Valid
4	0,747	Valid
5	0,298	Tidak Valid
6	0,824	Valid
7	0,400	Valid

Sumber: Hasi Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas terlihat bahwa ke-7 item-item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) ada 1 dinyatakan tidak valid yaitu item no 5, item tersebut tidak bisa dimasukkan dalam penelitian karena nilai kolerasinya < 0,30, dan untuk ke enam item lainnya dinyatakan Valid, maka dapat disimpulkan bahwa tidak semua item pada variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas pada Penerapan Prinsip-prinsip syariah (X_2)

Nomor Item Pernyataan	r hitung	Keterangan
1	0,391	Valid
2	0,349	Valid
3	0,603	Valid
4	0,862	Valid
5	0,715	Valid
6	0,439	Valid
7	0,569	Valid

Sumber: Hasi Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas terlihat bahwa ke-7 item-item pernyataan untuk variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) dinyatakan valid, karena nilai korelasi untuk ke tujuh item diatas 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel pererapan prinsip-prinsip syariah adalah valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Nasabah KPR IB Muamalat (Y)

Nomor Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
1	0,527	Valid
2	0,408	Valid
3	0,528	Valid
4	0,572	Valid
5	0,822	Valid
6	0,801	Valid
7	0,502	Valid

Sumber: Hasi Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas terlihat bahwa ke-7 item-item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y) memiliki nilai korelasi di atas 0,30. maka item-item tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan ketepatan instrument yang digunankan dalam penelitian. Dalam uji reliabilitas ini yang digunakan hanya instrument yang valid saja. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	6

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

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

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas pada
Variabel Penerapan Prinsip-prinsip syariah (X2)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	7

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel penerapan prinsip-prinsip syariah tersebut reliabel.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas pada
variabel Kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	7

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat tersebut reliabel.

D. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptive

Untuk menggambarkan hasil dari penelitian ini, maka akan diuraikan dari masing-masing variabel yang akan diteliti dengan hasil uji statistik deskriptif berikut ini.

Tabel 4.7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitaspelayanan	31	21	32	27.03	3.104
penerapanprinsipsyariah	31	21	32	25.71	2.597
kepuasannasabah	31	19	32	26.65	2.995
Valid N (listwise)	31				

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan jumlah data (N) sebanyak 31 mempunyai nilai

rata-rata sebesar 27.03, dengan minimal sebesar 21, dan maksimal sebesar 32, sedangkan standar deviasinya sebesar 3.104.

Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) dengan jumlah data (N) sebanyak 31 mempunyai nilai rata-rata sebesar 25.71, dengan minimal sebesar 21, dan maksimal sebesar 32, sedangkan standar deviasinya sebesar 2.597.

Variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y) dengan jumlah data (N) sebanyak 31 mempunyai nilai rata-rata sebesar 26.65, dengan minimal sebesar 32, dan maksimal sebesar 19, sedangkan standar deviasinya sebesar 2.995.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

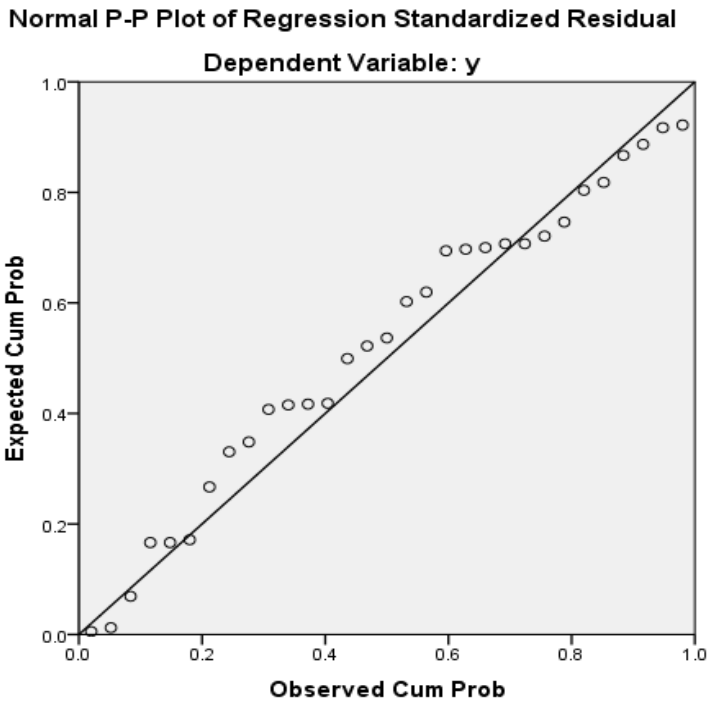
Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov.*

1) Metode Grafik

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik

normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Gambar 4.1



Sumber : Hasil Output SPSS Versi 22

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

2) Metode Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*

Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *poisson, uniform, atau exponential.* Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau

tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 4.8

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60210845
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.071
	Negative	-.120
Test Statistic		.120
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

Sumber : Hasil Output SPSS Versi 22

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *test statistic* sebesar 0,120 dan *asymp. Sig*. sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji *multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independent). Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Suatu model regresi dinyatakan bebas dari *multikolinearitas* adalah jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 5 (VIF<5) dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 (*tolerance*>0,1)

Tabel 4.9

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	kualitaspelayanan	.898	1.114
	Penerapan prinsipsyariah	.898	1.114

Sumber : Hasil Output SPSS Versi 22

Dalam tabel di atas diperoleh VIF variabel X_1 dengan nilai sebesar 1.114 dan X_2 dengan nilai sebesar 1.114 dan *tolerance* di atas 0,1 yaitu 0,898 yang berarti tidak terjadi *multikolinearitas* jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 dan X_2 lulus dari uji *multikolinearitas* berdasarkan nilai VIF lebih kecil dari 5 dan *tolerance* di atas 0,1.

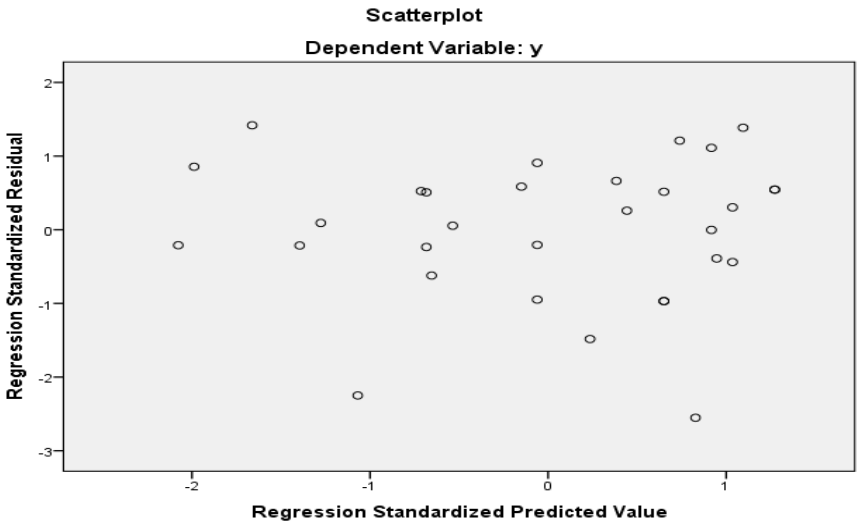
c. Uji Heterokedastisitas

Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *standardized residual* (ZRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara ZRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y Prediksi-Y sesungguhnya).

Dasar pengambilan kepuasan yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi *heterokedastisitas*.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.2



Dari output di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Berikut hasil uji regresi berganda yang di uji menggunakan SPSS 22.0 seperti yang ditunjukkan pada tabel di berikut ini.

Tabel 4.10

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.379	5.433		2.647	.013		
	Kualitas pelayanan	.484	.174	.482	2.780	.010	.898	1.114
	Penerapan prinsipsyariah	.044	.200	.038	.220	.828	.898	1.114

Sumber : Hasil Output SPSS Versi 22

Dari hasil tabel *Coefficients* di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* dan B menyatakan untuk nilai regresi dengan a = 14.379 dan b_1 = 0,484 dan b_2 = 0.044. Sehingga didapat persamaan:

$$KN = \alpha + b_1KP + b_2SY + e$$

$$KN = 14.379 + 0.484\ KP + 0.044SY + e$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

a. Koefisien regresi (*constanta*) sebesar 14.379 artinya jika kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) nilainya adalah 0 maka kepuasan nasabah KPR IB Muamalat nilainya postif yaitu 14.379.

b. Nilai koefisien kualitas pelayanan ($_{X1}$) sebesar 0,484. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penambahan kualitas pelayanan sebesar 1 % maka kepuasan nasabah KPR IB Muamalat akan naik sebesar 48,4 % dengan asumsi bahwa variable bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Nilai koefisien penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) sebesar 0,044. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penambahan penerapan prinsip-prinsip syariah sebesar 1 % maka kepuasan nasabah KPR IB Muamalat akan naik sebesar 4,4% dengan asumsi bahwa variable bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4. Koefisien Kolerasi (R)

Tabel 4.11

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495[a]	.245	.191	2.693

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 22

R dalam regresi berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1, maka korelasi semakin erat. Tetapi jika mendekati 0 maka korelasi semakin lemah. Angka R yang didapat 0,495, artinya korelasi antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 0,495. Sedangkan arti harga R akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai R sebagai berikut

Interpretasi Nilai R[56]

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0, 199	Sangat Rendah
0,20 – 0, 399	Rendah
0,40 – 0, 599	Sedang
0,60 – 0, 799	Kuat
0, 80 – 1, 000	Sangat Kuat

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai antara 0,40-0.599 dikatakan tingkat hubungan sedang. Dari korelasi kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 0,495. Hal ini berarti terjadi korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

[56] Sugiono, *Op., Cit.,* 183.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y). Semakin besar nilai R Square (mendekati 1),maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495[a]	.245	.191	2.693

Sumber:Hasil Output SPSS Versi 22

Dari hasil penelitian SPSS model summary di atas diperoleh R^2 (R *Squere*) sebesar 0,245 atau 24,5%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 24,5%. Sedangkan sisanya sebesar 75,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Sedangkan *standard error of the estimate* sebesar 2.693. Hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi kepuasan nasabah KPR IB Mumalat sebesar 2.693. Sebagai pedoman jika *standard error of the estimate* semakin kecil, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi variabel kepuasan nasabah.

E. Hipotesis

1. Uji t (Uji secara parsial)

Uji t (uji parsial) bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh yang diberikan masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Uji ini dapat dilakukan berdasarkan nilai t hitung dan t tabel yaitu : jika nilai t hitung > t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika nilai t hitung < t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikansi yaitu: jika signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak dan Ha diterima. Jika signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima dan Ha ditolak.

Tabel 4.13

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.379	5.433		2.647	.013
	x1	.484	.174	.482	2.780	.010
	x2	.044	.200	.038	.220	.828

Sumber : Hasil Output SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,780 > 2,0484 t tabel dan nilai signifikansi 0,010 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sedangkan variabel penerapan prinsip-prinsip

syariah diperoleh nilai t hitung sebesar 0,220 < 2,0484 t tabel, nilai signifikansi 0,828 > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya penerapan prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

2. Uji F (Simultan)

Uji F (uji simultan) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (X1,X2) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan. Uji simultan dikatakan signifikan apabila F hitung > F tabel dan sig F < 0,05.

Tabel 4.14

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.968	2	32.984	4.547	.020[b]
	Residual	203.129	28	7.255		
	Total	269.097	30			

Sumber : Hasil Output SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diperoleh nilai F sebesar 4,547 > F tabel 3,34 dan nilai sig F 0,020 < 0,05 maka dapat disimpulakan ada pengaruh signifikan antar variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari tabel uji validitas 1,2,3 di atas terlihat bahwa ke-7 item pernyataan untuk variabel kualitas Pelayanan (X_1), ke-7 item pernyataan ada salah satu item pernyataan yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor ke 5 , untuk variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2), ke-7 item pernyataan valid dan untuk variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y), ke-7 item dinyatakan valid.

Dari tabel uji reliabilitas 4,5,6 di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah, dan kepuasan nasabah KPR IB Muamalat tersebut reliabel.

Dari Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan jumlah data (N) sebanyak 31 mempunyai nilai rata-rata sebesar 27.03, dengan minimal sebesar 21, dan maksimal sebesar 32, sedangkan standar deviasinya sebesar 3.104.

Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) dengan jumlah data (N) sebanyak 31 mempunyai nilai rata-rata sebesar 25.71, dengan minimal sebesar 21, dan maksimal sebesar 32, sedangkan standar deviasinya sebesar 2.597.

Variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat (Y) dengan jumlah data (N) sebanyak 31 mempunyai nilai rata-rata sebesar 26.65, dengan minimal sebesar 32, dan maksimal sebesar 19, sedangkan standar deviasinya sebesar 2.995.

Dari tabel 4.8 Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *test statistic* sebesar 0,120 dan *asymp. Sig*. sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

Dari tabel 4.9 diperoleh VIF variabel X_1 dengan nilai sebesar 1.114 dan X_2 dengan nilai sebesar 1.114 dan *tolerance* di atas 0,1 yaitu 0,898 yang berarti tidak terjadi *multikolinearitas* jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 dan X_2 lulus dari uji *multikolinearitas* berdasarkan nilai VIF lebih kecil dari 5 dan *tolerance* di atas 0,1.

Dari tabel 4.10 dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* dan B menyatakan untuk nilai regresi dengan a = 14.379 dan b_1 = 0,484 dan b_2 = 0.044. Sehingga didapat persamaan:

$$KN = \alpha + b_1KP + b_2SY + e$$

$$KN = 14.379 + 0.484\,KP + 0.044\,SY + e$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

Koefisien regresi (*constanta*) sebesar 14.379 artinya jika kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) nilainya adalah 0 maka kepuasan nasabah KPR IB Muamalat nilainya postif yaitu 14.379.

Nilai koefisien kualitas pelayanan ($_{X1}$) sebesar 0,484. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penambahan kualitas pelayanan sebesar 1 % maka kepuasan nasabah KPR IB Muamalat akan naik sebesar 48,4 % dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Nilai koefisien penerapan prinsip-prinsip syariah (X_2) sebesar 0,044. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penambahan penerapan prinsip-prinsip syariah sebesar 1 % maka kepuasan nasabah KPR IB Muamalat akan naik sebesar 4,4% dengan asumsi bahwa variable bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Dari tabel 4.11 R dalam regresi berganda menunjukkan nilai korelasi berganda, yaitu korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1, maka korelasi semakin erat. Tetapi jika mendekati 0 maka korelasi semakin lemah. Angka R yang didapat 0,495, artinya korelasi antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 0,495, terjadi kolerasi yang sedang.

Dari tabel 4.12 diperoleh R^2 (R *Squere*) sebesar 0,245 atau 24,5%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap variabel kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 24,5%. Sedangkan sisanya sebesar 75,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Sedangkan *standard error of the estimate* sebesar 2.693. Hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sebesar 2.693. Sebagai pedoman jika *standard error of the*

estimate semakin kecil, maka model regresi semakin baik dalam memprediksi variabel kepuasan nasabah.

Dari tabel 4.13 untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,780 > 2,0484 t tabel dan nilai signifikansi 0,010 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat sedangkan variabel penerapan prinsip-prinsip syariah diperoleh nilai t hitung sebesar 0,220 < 2,0484 t tabel, nilai signifikansi 0,828 > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya penerapan prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

Dari tabel 4.14 diperoleh nilai F sebesar 4,547 > F tabel 3,34 dan nilai sig F 0,020 < 0,05 maka dapat disimpulakan ada pengaruh signifikan antar variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 31 responden yang tercatat di Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan adanya bukti untuk menolak Ho bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat dan menerima Ha bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat.

Berdasarkan pengujian terhadap 31 responden yang tercatat di Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan adanya bukti untuk menerima

Ho bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat dan menolak Ha bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat cabang Padangsidimpuan.

Hasil penelitian Himmatul Aliah (Skripsi IAIN Walisongo Semarang) dengan judul "Pengeruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasbah KPR di BNI Syariah cabang Semarang" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah cabang Semarang di buktikan dengan t hitung 2.944 > t table 2,03693 dan nilai signifikansi 0,006 < 0,05 dan penerapan prinsip-prinsip syariah, secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah cabang Semarang di buktikan dengan t hitung 0.167 < t table 2,03693 dan nilai signifikansi 0.869 > 0.05, dan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah cabang Semarang di buktikan dengan F hitung 5.193 > F tabel 3.32 dan signifikansi 0.011 < 0.05.

G. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin.

Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.Di antara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Penulis tidak mampu mengontrol semua nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sendiri atau hanya asal menjawab.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan penelitian maka diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu :

1) Hasil penelitian pada nasabah pembiayaan KPR IB Muamalat di dapat kesimpulan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan. Dibuktikan dengan nilai signifikasi 0,010 < 0,05 t hitung 2,780 > t tabel 2,04841, dengan indicator tentang reliability, responsiveness, assurance, emphathy, dan tangible ternyata mempengaruhi kepuasan nasabah KPR IB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan.
2) Secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan. Dibuktikan dengan nilai signifikasi 0,828 > 0,05 , t hitung 0,220 < t tabel 2,04841.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas,maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Padangsidimpuan diharapkan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip syariah, agar sesuai dengan nama lembaga dan konsep yang dilaksanakan berdasarkan pada nilai-nilai syariah
2. Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan diharpkan untuk lebih meningkatkan kinerjanya pada produk-produk yang ditawarkan sehingga dapat bersaing dengan perbankan lain pada umumnya.
3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan bagi penelitian lain untuk mengembangkan maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Adia Atep Brata, Dasar – dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo,2003.

Ali, Zainuddin . Hukum Perbankan Syariah . Jakarta: Sinar Grafika, 2008

Antonio, Syafi'I. Bank Syariah dari Teori ke Praktik. Jakarta : Gema Insani, 2001

Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta, 2006

----------. Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta, 1997

Aripin, Johan. Etika Bisnis Islami . Semarang : Walisongo Press,2009

Daengnaja. Akad Bank Syariah. Yogyakarta : Pustaka Yustisia , 2011

Dwitama , Ikhsan. "Penerapan Akad Musyarakah Mutanaqisah pada Produk Pembiayaan Hunian Syariah Kongsi (PHSK) Bank Muamalat.

Dwi Endah Kusrini, Setiawan. Ekonometrika. Yogyakarta:CV.Andi Offset 2010

Hasan, Iqbal. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: PT. Bumi Aksara,2013

----------. Pokok - pokok Statistik 2. Jakarta : Bumi Aksara, 2008

Hasanuddin,Maulana. Perkembangan Akad Musyarakah. Jakarta: Kencana, 2012

Irawan, Handi. 10 P rinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo,2002

Karim , Adiwarman . Bank Islam. Jakarta:Raja Grafindo Edisi ke Empat, 2010

----------.Bank Islam Analisis Fiqh & Keuangan . Jakarta: III T Indonesia, Edisi pertama,2003

Kuncoro , Mudrajad. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga,2009

Malayu , Dasar - Dasar Perbankan, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008

Mardalis. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi

Aksara, 2007

P.Canon, Josep. Pemasaran Dasar. Jakarta: Salemba Empat, 2009

Rangkuti, Freddy. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002

Sudijno, Anas. Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada,2011

Sumarni, Murti" Manajemen Pemasaran Bank. Yogyakarta: Liberti, 2002

Sugiono. Statiska untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta , 2006

---------- Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Alfabeta , 2012

Wirdyaningsi. Bank dan Asuransi Islam di Indonesia. Jakarta: Kencana, 2005 Zulkipli, Sunarto. Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah. Jakarta:Jikrul,2007

BUKAN BUKU

Aliah, Himmatul" Pengaruh Kualitas Pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR Di BNI Syariah cabang semarang ".Skripsi,IAIN Walisongo Semarang,2011

http://www.bankmuamalat. co.id/ tentang / profil-muamalat, diakses 4 Mei 2015 pukul 09.25 WIB.

http://padangsidimpuankota.bps.go.id/frontend/linkT abel Statis, diakses 04 Mei 2015 Pukul 10.05 WIB.

http://skripsi- manajemen. blogspot.com/2011 / 02/ pengertian - definisi - kualitas pelayanan,diakses 05 Maret 2015 pukul 17.21 WIB.

http:// www. pendidikan ekonomi .com/ 2012 / 05/ pengertian – tentang - kualitas pelayanan., diakses 05 Maret 2015 pukul 20.03 WIB.

http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer, diakses 05 Maret 2015 pukul 22.45 WIB

http://blog.stie-mce.ac.id/amirkusnanto/2011/12/27/ prinsip - prinsip - syariah, di akses 05 Maret 2015 pukul 22.10 WIB.

Rusdianto,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Cimahi"(Skripsi, Universitas Widiatama Bank

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Nama : Risdiani Rahmi Lubis

Nim : 11.220.0119

Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidimpuan, 23 September 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat :Jl. Kol Hamzah Lubis
Padangsidimpuan Selatan

Agama : Islam

No Telp : 085359493267

II. Nama Orang Tua

Nama Ayah : Rasoki Lubis

Pekerjaan Ayah : Wiraswasta

Nama Ibu : Oneng Herawaty

Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Alamat :Jl. Kol Hamzah Lubis
Padangsidimpuan Selatan

III. Pendidikan

1. SDN 200208/21 Jl. Kol Hmzah Lubis Padangsidimpuan Tamat Tahun 2006
2. SMP N 2 Jl. Kol Hamzah Lubis Padagsidimpuan Tamat Tahun 2009
3. SMA N 3 Padangmatinggi Padangsidimpuan Tamat Tahun 2011
4. IAIN Padangsidimpuan Tamat Tahun 2015

Kuisioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR IB MUAMALAT DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN

Kepada Yth :
Bapak/Ibu/Sdr/i
Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan menyelesaikan studi pada program sarjana Ekonomi Islam dalam Bidang Ilmu Perbankan, bersama ini penulis mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I bersedia menjadi responden penelitian yang peneliti lakukan (angket terlampir)

Angket ini ditujukan untuk diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr/I dengan menjawab pertanyaan yang telah disediakan. Peneliti mengharapakan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan nantinya adalah jawaban obyektif agar diperoleh hasil yang maksimal.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR IB Muamalat . Adapun judul penelitian yang peneliti lakukan adalah " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Nasabah KPR IB Muamalat di PT.Bank Muamalat Indonesia,Tbk cabang Padangsidimpuan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuisioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Peneliti

Risdiani Rahmi Lubis

I. Identitas Responden

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab peryataan dibawah ini dengan member tandan (√)

1. Nama :……(boleh dikosongi)
2. Jenis kelamin : 1. ☐ Laki-laki 2. ☐ Perempuan
3. Berapa usia Bapak/Ibu/Sdr/I ?
    - 21-30 Tahun ☐
    - 31-40 Tahun ☐
    - 41-50 Tahun ☐
    - 51-60 Tahun ☐
4. Profesi
    - PNS ☐
    - Pegawai swasta ☐
    - Wiraswasta/pedagang ☐
    - Lain-lain, sebutkan……. ☐
5. Penghasilan /bulan
    - Rp. 1.000.000,00 s/d Rp. 2.000.000,00 ☐
    - Rp. 3.000.000,00 s/d Rp. 4.000.000,00 ☐
    - Rp. 5.000.000,00 s/d Rp. 6.000.000,00 ☐
    - > Rp. 7.000.000,00 ☐

Tanda Tangan

☐

II. Pernyataan

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan selalu cepat & tepat dalam melayani nasabah KPR IB Mumalat					
2	Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan selalu tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah KPR IB Muamalat					
3	Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan keluhan nasabah KPR IB Muamalat					
4	Karyawan Bank Muamalat mempunyai pengetahuan yang memadai seputar produk yang ditawarkan					
5	Karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan bersikap empati terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah KPR IB Muamalat					
6	Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap.					
7	Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan mengenakan pakaian yang rapi dan sopan					

Variabel Penerapan Prinsip Syariah

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami (bebas dari riba)					
2	Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan tidak memberatkan nasabah KPR IB Muamalat dalam hal mencicil pembiayaan					
3	Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan menjalankan visi dan misi sesuai dengan ketentuan Qur'an dan hadist					
4	Pelayanan nasabah yang ada di Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan tidak membedakan suku,agama , budaya dan ras sehingga siapapun bisa menjadi nasabah Bank					
5	Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan bersikap adil dalam hal bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang telah disepakati bersama antara Bank dan Nasabah.					
6	Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan menempatkan nasabah pengguna KPR IB Muamalat dengan kedudukan yang sama & tidak membedakan antara nasabah satu dengan yang lain					
7	Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan memberikan informasi secara terbuka mengenai margin dan harga pokok rumah					

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernytaaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan sesuai dengan harapan nasabah KPR IB Muamalat					
2	Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan mengerti dan memahami keluhan-keluhan nasabah KPR IB Muamalat					
3	Nasabah memperoleh pelayanan yang memuaskan, sehingga nasabah akan tetap menggunakan produk-produk dari Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan					
4	Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan memberikan kemudahan dalam melayani nasabah KPR IB Mumalat					
5	Nasabah KPR IB Muamalat memperoleh pelayanan yang memuaskan					
6	Nasabah KPR IB Muamalat memperoleh kemudahan dalam menggunakan jasa keuangan					
7	Pelayanan di Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan memuaskan sehingga saya merekomendasikan keluarga,teman, atau orang lain untuk menjadi nasabah					

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	totalitem
item1	Pearson Correlation	1	.362*	.385*	.670**	.148	.656**	.100	.775**
	Sig. (2-tailed)		.045	.032	.000	.426	.000	.592	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item2	Pearson Correlation	.362*	1	.564**	.294	.184	.517**	.040	.648**
	Sig. (2-tailed)	.045		.001	.108	.323	.003	.833	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item3	Pearson Correlation	.385*	.564**	1	.199	.000	.447*	.113	.611**
	Sig. (2-tailed)	.032	.001		.284	1.000	.012	.543	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item4	Pearson Correlation	.670**	.294	.199	1	.222	.526**	.235	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.108	.284		.229	.002	.202	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item5	Pearson Correlation	.148	.184	.000	.222	1	.353	-.304	.298
	Sig. (2-tailed)	.426	.323	1.000	.229		.051	.097	.104
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item6	Pearson Correlation	.656**	.517**	.447*	.526**	.353	1	.154	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.012	.002	.051		.408	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item7	Pearson Correlation	.100	.040	.113	.235	-.304	.154	1	.400*
	Sig. (2-tailed)	.592	.833	.543	.202	.097	.408		.026
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
totalitem	Pearson Correlation	.775**	.648**	.611**	.747**	.298	.824**	.400*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.104	.000	.026	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	6

Uji Validitas Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	totalitem
item1	Pearson Correlation	1	.311	-.160	.192	.016	.017	.280	.391*
	Sig. (2-tailed)		.089	.390	.300	.933	.927	.127	.030
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item2	Pearson Correlation	.311	1	-.067	.149	-.034	-.126	.185	.349
	Sig. (2-tailed)	.089		.722	.425	.855	.500	.320	.054
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item3	Pearson Correlation	-.160	-.067	1	.526**	.601**	.233	.273	.603**
	Sig. (2-tailed)	.390	.722		.002	.000	.206	.137	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item4	Pearson Correlation	.192	.149	.526**	1	.657**	.364*	.425*	.862**
	Sig. (2-tailed)	.300	.425	.002		.000	.044	.017	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item5	Pearson Correlation	.016	-.034	.601**	.657**	1	.506**	.093	.715**
	Sig. (2-tailed)	.933	.855	.000	.000		.004	.620	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item6	Pearson Correlation	.017	-.126	.233	.364*	.506**	1	-.177	.439*
	Sig. (2-tailed)	.927	.500	.206	.044	.004		.342	.013
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item7	Pearson Correlation	.280	.185	.273	.425*	.093	-.177	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.127	.320	.137	.017	.620	.342		.001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
totalitem	Pearson Correlation	.391*	.349	.603**	.862**	.715**	.439*	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.030	.054	.000	.000	.000	.013	.001	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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

Uji Reliabilitas Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	7

Uji Validitas Kepuasan Nasabah KPR IB-Muamalat

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	totalitem
item1	Pearson Correlation	1	.119	.413*	.219	.265	.175	-.015	.527**
	Sig. (2-tailed)		.523	.021	.236	.150	.346	.936	.002
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item2	Pearson Correlation	.119	1	.395*	.025	.207	.068	-.067	.408*
	Sig. (2-tailed)	.523		.028	.893	.263	.717	.720	.023
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item3	Pearson Correlation	.413*	.395*	1	-.183	.290	.211	.197	.528**
	Sig. (2-tailed)	.021	.028		.325	.114	.255	.289	.002
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item4	Pearson Correlation	.219	.025	-.183	1	.438*	.535**	.259	.572**
	Sig. (2-tailed)	.236	.893	.325		.014	.002	.159	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item5	Pearson Correlation	.265	.207	.290	.438*	1	.783**	.389*	.822**
	Sig. (2-tailed)	.150	.263	.114	.014		.000	.030	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item6	Pearson Correlation	.175	.068	.211	.535**	.783**	1	.531**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.346	.717	.255	.002	.000		.002	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
item7	Pearson Correlation	-.015	-.067	.197	.259	.389*	.531**	1	.520**
	Sig. (2-tailed)	.936	.720	.289	.159	.030	.002		.003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
totalitem	Pearson Correlation	.527**	.408*	.528**	.572**	.822**	.801**	.520**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.023	.002	.001	.000	.000	.003	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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

Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah KPR IB-Muamalat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	7

Model Regresi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495[a]	.245	.191	2.693

a. Predictors: (Constant), x2, x1

UJI F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.968	2	32.984	4.547	.020[b]
	Residual	203.129	28	7.255		
	Total	269.097	30			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

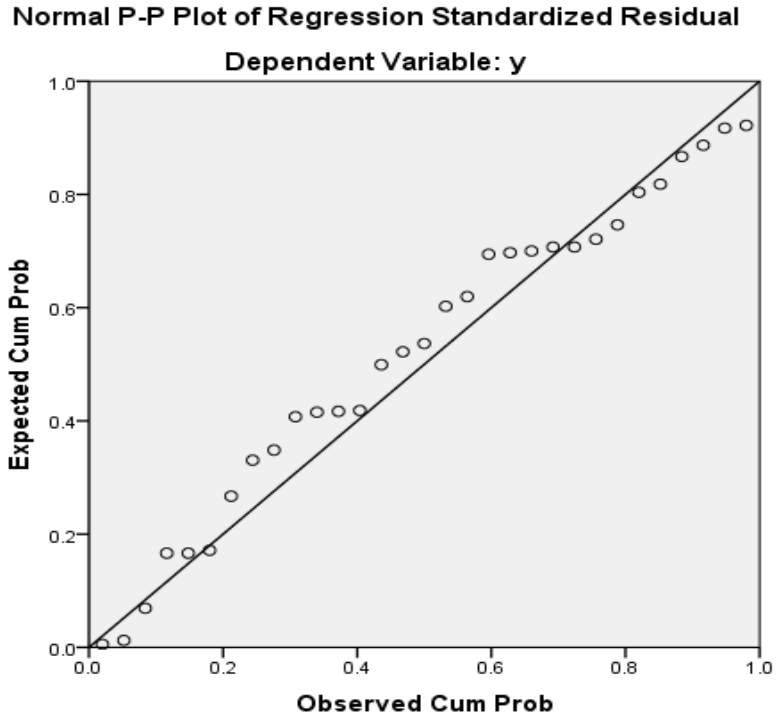
Uji T dan Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.379	5.433		2.647	.013		
	x1	.484	.174	.482	2.780	.010	.898	1.114
	x2	.044	.200	.038	.220	.828	.898	1.114

a. Dependent Variable: y

Uji Normalitas



Heterokedastisitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

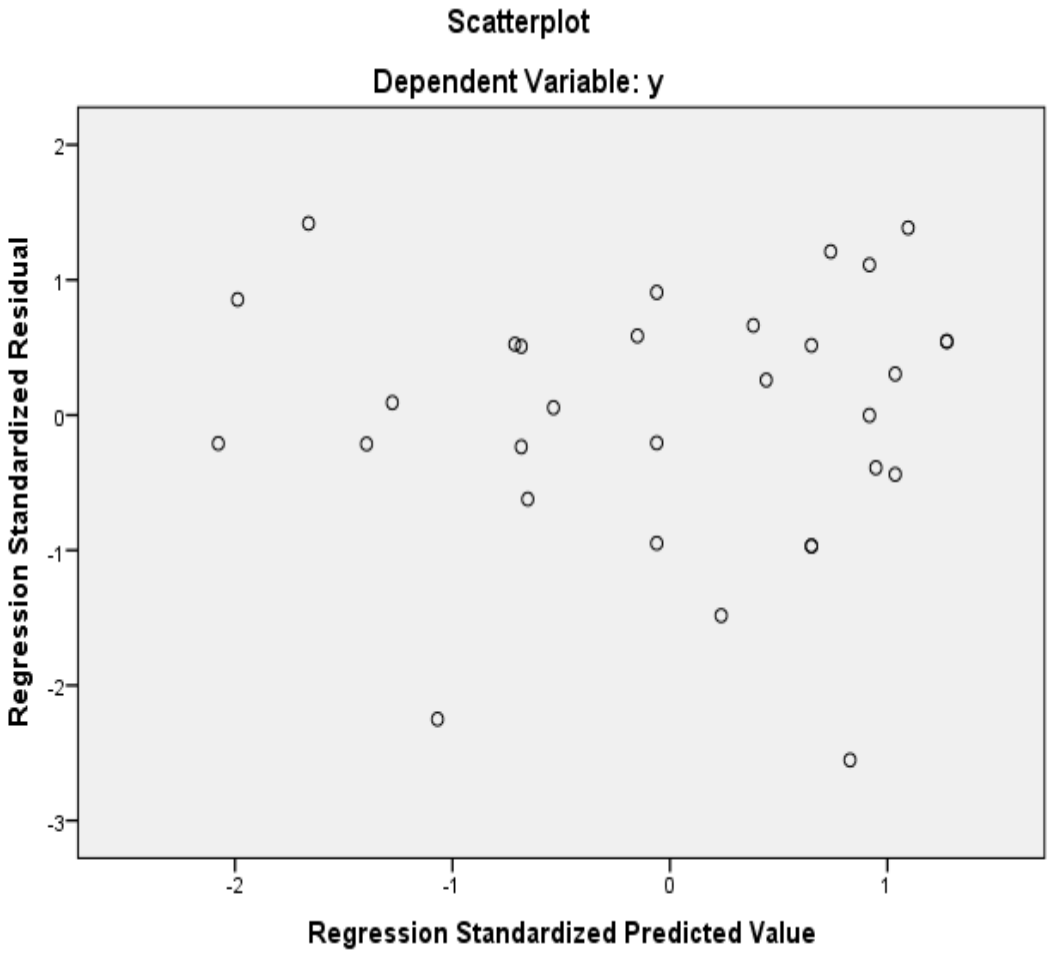
		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60210845
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.071
	Negative	-.120
Test Statistic		.120
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.


Scatterplot
Dependent Variable: y
Regression Standardized Residual
Regression Standardized Predicted Value
2
1
0
-1
-2
-3
-2
-1
0
1