



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAPKEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN *SIMPATIK* DI PT.BANK SYARIAH  
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**MASDINA DAULAY**

**NIM. 13 220 0161**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

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

**PADANGSIDIMPUAN**

**2018**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Tengku Rizal Nurdin No. 4, Sidimpuan, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0902) 21000 Fax. (0902) 24022



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN *SIMPATIK* DI PT.BANK SYARIAH  
MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN**

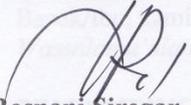
**SKRIPSI**

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

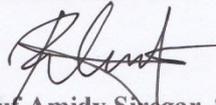
Oleh :

**MASDINA DAULAY  
NIM. 13 220 0161**

**PEMBIMBING I**

  
**Rosnani Siregar, M.Ag**  
NIP.19740626 200312 3 001

**PEMBIMBING II**

  
**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP.,M.M**  
NIP. 19811106 201503 1 001

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2018**



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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Masdina Daulay**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 27 Desember 2017

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Masdina Daulay** yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpatik Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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 kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Rosnani siregar, M.Ag**  
NIP. 19740626 200312 2 001

**PEMBIMBING II**

**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., M.M**  
NIP. 19811106 201503 1 001

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : MASDINA DAULAY  
NIM : 13 220 0161  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPATIK DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC. PADANGSIDIMPUAN**

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

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

Padangsidimpun, 27 Desember 2017  
Saya yang Menyatakan,



*Masdina Daulay*  
**MASDINA DAULAY**  
**NIM. 13 220 0161**

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

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Masdina Daulay  
NIM : 13 220 0161  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

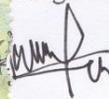
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : ~~27~~ Desember 2017

Yang menyatakan,



  
**MASDINA DAULAY**  
**NIM. 13 220 0161**



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

DEWAN PENGUJI  
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Masdina Daulay  
NIM : 13 220 0145  
JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpati di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Ketua

Sekretaris

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

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

Anggota

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

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

3. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., MM  
NIP. 19811106 201503 1 001

4. Azwar Hamid, MA  
NIP. 19860311 201503 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Rabu/27 Desember 2017  
Pukul : 14.00 s/d 17.00  
Hasil/Nilai : Lulus / 72,38 (B)  
Predikat : Amat Baik  
IPK : 3.09



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

### PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPATIK PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADAGSIDIMPUAN**

**NAMA : MASDINA DAULAY**  
**NIM : 13 220 0161**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

**Sarjana Ekonomi (SE)**

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 06 April 2018

Dekan,



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

Kata kunci : Kualitas Pelayanan & Kepuasan Nasabah

## ABSTRAK

**Nama** : Masdina Daulay  
**NIM** : 13 220 0161  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi jumlah nasabah memilih tabungan simpatik yang mengalami fluktuasi dari tahun 2012-2016. Pada tahun 2012 nasabah menggunakan tabungan simpatik sebanyak 2012 nasabah, sementara pada tahun 2013 menurun menjadi 197 nasabah, kemudian pada tahun 2014 meningkat menjadi 200 nasabah, dan pada tahun 2015 nasabah menurun menjadi 187 nasabah, dan pada tahun 2016 nasabah meningkat menjadi 214 nasabah. Rumusan masalah pada penelitian ini yakni Apakah Terdapat Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidimpuan?. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Pembahasan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat bagi nasabah atau konsumen. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini penelitian kuantitatif, menggunakan analisis data dengan menggunakan regresi linier sederhana. Diolah dengan menggunakan perhitungan statistik SPSS 22.0. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji linier, uji determinasi ( $R^2$ ), regresi linier sederhana, dan uji t.

Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai *reliability statistic* di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,757 > 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah reliabel dan pada variabel Kepuasan Nasabah adalah 0,766 > 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah reliabel sedangkan pada nilai *R square* sebesar 0,170 menunjukkan bahwa 17% variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sedangkan 83% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan & Kepuasan Nasabah

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Minat Pedagang Sangkumpul Bonang Terhadap Produk Cicil Emas Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan” Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syari’ah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Namun, berkat arahan dan bimbingan para dosen dan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor di IAIN Padangsidempuan.
2. Bapak Dr. H Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si, Ibu

Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku wakil dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si, sebagai ketua Jurusan Perbankan Syari'ah Ibu Nofinawati, S.Ei., MA sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag dan Bapak Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP.,M.M selaku dosen pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada Ayahanda Aswad Daulay dan Ibunda Nursaniah Siregar tercinta yang telah banyak memberikan dukungan, baik itu moral maupun materil serta do'a maupun nasehat dan yang lebih banyak berkorban sekaligus memberi dorongan kepada penulis agar skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah membalas dengan syurga Firdaus-Nya..
7. Abang dan kakak saya yang telah berperan penting dalam membantu selama perkuliahan sampai selesai menyusun skripsi, dan selalu memberikan motivasi, semangat dan juga materi kepada saya hingga menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Rekan-rekan mahasiswa yang selalu bersedia memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi serta selalu memberi saya dukungan dan do'a, memberi senyum saat saya sedih, membangunkan saya saat saya terjatuh dan memotivasi disaat saya rapuh, buat sahabat Mahdale, Hildariani, dan rekan-rekan PS4  
*Thank's for All.*

Akhir kata, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis yang jauh dari "Cukup". Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padangsidempuan, 27 Desember 2017

Penulis,

**Masdina Daulay**  
**NIM. 13 220 0161**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambungkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambungkan dengan huruf, sebagian dilambungkan dengan tanda dan sebagian lain dilambungkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambungkan	Tidak dilambungkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	Es
ص	ṣad	ṣ	es dan ye
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We

ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

## 2. Vokal

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

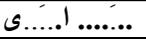
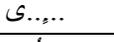
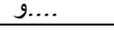
- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	a
	Kasrah	I	i
	ḍommah	U	u

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ..... 	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي ..... 	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و ..... 	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

## 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

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

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

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

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

#### **5. Kata Sandang**

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

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

## **6. Hamzah**

Dinyatakan 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 Kapital**

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

tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

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

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL/SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Kegunaan Penelitian.....	7

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>9</b>
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	9
<b>2. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>13</b>
a. Pengertian kualitas Pelayanan.....	13
b. Dasar Pelayanan .....	19
c. Ciri-ciri Pelayanan .....	20
d. Etika Pelayanan.....	22
<b>3. Tabungan.....</b>	<b>23</b>
a. Pengertian Tabungan .....	23
<b>4. Pengertian Tabungan Simpatik .....</b>	<b>23</b>
a. Akad Tabungan Simpatik .....	24
1. Akad Wadiah .....	24
a. Pengertian Wadiah.....	24
b. Rukun dan Syarat Wadiah .....	26
c. Hukum Menerima Benda Titipan(Wadiah).....	28
d. Aplikasi Wadiah Dalam Perbankan.....	29
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Kerangka Pikir .....</b>	<b>34</b>
<b>D. Hipotesis.....</b>	<b>35</b>

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	37
3. Sumber data.....	38
D. Instrumen Pengumpulan Data .....	38
E. Teknik Analisis Data.....	42
a. Analisis Deskriptif .....	42
b. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	43
c. Uji Normalitas dan Linearitas .....	43
1. Uji Normalitas .....	43
2. Uji Linearitas .....	44
d. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	44
e. Uji Hipotesis .....	45
1. Uji Parsial (t).....	45
2. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	46

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

A. <b>Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri .....</b>	<b>48</b>
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	48
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	50
3. Profil BSM Padangsidempuan.....	51
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	52
5. Produk- Produk Bank Syariah Mandiri.....	53
6. Struktur Organisasi PT. BSM .....	54
7. Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri .....	56
B. <b>Analisis Data Hasil Penelitian .....</b>	<b>58</b>
1. Uji Statistik Deskriptif .....	58
2. Uji Validitas .....	59
3. Uji Realibilitas .....	61
4. Uji Normalitas .....	62
5. Uji Linearitas .....	64
6. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	65
7. Uji Hipotesis .....	66
a. Uji Parsial (Uji t) .....	66
b. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
C. <b>Hasil Pembahasan .....</b>	<b>68</b>
D. <b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>70</b>

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel. I.1 Jumlah Nasabah Tabungan <i>Simpatik</i> .....	4
Tabel. I.2 Defenisi Operasional Variabel.....	7
Tabel. II.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tebel. III.1 Skala Likert .....	39
Tabel. III.2 Indikatir Angket Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel. III.3 Indikator Angket Variabel Kepuasan Nasabah .....	41
Tabel. IV.1 Hasil Uji Deskriptif Statistik .....	58
Tabel. IV.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....	59
Tabel. IV.3 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....	60
Tabel. IV.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	60
Tabel. IV.5 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	61
Tabel. IV.6 Hasil Uji Realibility Kualitas Pelayanan (X).....	61
Tabel. IV.7 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	62
Tabel. IV.8 Hasil Uji Realibilitas KP & KN .....	62
Tabel. IV.9 Hasil Uji Lineritas.....	64
Tabel. IV.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	65
Tabel. IV.11 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	66
Tabel. IV.12 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	67

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar. II.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar. IV.1 Struktur Organisasi BSM.....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar. IV.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar. IV.3 Hasil Uji Normal P-P of Regressio .....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Riwayat Hidup**
- Lampiran 2: Kuisisioner**
- Lampiran 3: Data Angket**
- Lampiran 4: Tabel r**
- Lampiran 5: Tabel t**
- Lampiran 6: Hasil SPSS Statistic 22**
- Lampiran 8: Surat Persetujuan Riset**
- Lampiran 9: Surat Permohonan Riset**
- Lampiran 10: Permohonan Kesiediaan Pembimbing**
- Lampiran 11: Dokumentasi**

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat disamping penyediaan jasa keuangan lainnya. Perbedaannya adalah seluruh kegiatan usaha bank syariah, UUS dan BPRS sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam.<sup>1</sup>

Unit Usaha Syariah merupakan unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Aktivitas yang dilakukan oleh unit usaha syariah sama dengan aktivitas yang dilakukan oleh bank umum syariah, yaitu aktivitas dalam menawarkan produk penghimpunan dana, penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan, serta memberikan pelayanan jasa perbankan lainnya.<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka itu akan menjadi nilai bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali

---

<sup>1</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm, 72.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 53.

adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasakan sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersurat.<sup>3</sup> Secara sederhana, istilah *service* (pelayanan) mungkin bias diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Menurut Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sebagian kualitas jasa diciptakan selama penyerahan jasa itu terjadi dalam proses interaksi langsung antara pihak bank selaku penyedia jasa dengan nasabah selaku penerima jasa. Dengan pelayanan yang baik, akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah dan tentu jumlah nasabah akan terus meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi Bank BSM, agar nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan bisa lebih banyak ditingkatkan lagi. Dengan peningkatan

---

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 143.

jumlah nasabah yang tinggi, tentu akan menguntungkan bagi pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan itu sendiri.

Hal ini dapat dilihat dengan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan terhadap kualitas pelayanan tabungan terhadap kepuasan nasabah, dan serta bagaimana implementasi kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabahnya, maka apakah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang dianut atau tidak. Hal ini merupakan pokok penting bagi Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan sebagai bank syariah yang tentunya berbeda dengan Bank Konvensional.

Adapun jumlah nasabah tabungan *Simpatik* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel I.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan *Simpatik* Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan 2012 – 2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2012	201
2013	197
2014	200
2015	187
2016	214

Sumber :Data Internal Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan (2016)<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan (Bagian *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan), Tanggal 06 Januari 2016.

Berdasarkan tabel yang di atas, pada tahun 2012 nasabah menggunakan tabungan simpatik sebanyak 201 nasabah, sementara pada tahun 2013 menurun menjadi 197 nasabah, kemudian pada tahun 2014 meningkat menjadi 200 nasabah, dan pada tahun 2015 nasabah menurun menjadi 187 nasabah, dan pada tahun 2016 nasabah meningkat menjadi 214 nasabah.

Dapat disimpulkan jumlah nasabah Tabungan Simpatik PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan selalu mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Hasil persentase jumlah nasabah tabungan simpatik setiap bulan menurun hal ini dipengaruhi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan adalah, apabila dikelola tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas nasabah. Berarti kualitas pelayanan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan hal ini menunjukkan agar memahami dengan seksama harapan spesifik nasabah, dimana perusahaan memaksimalkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian-uraian diatas peneliti tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Padangsidempuan. Adapun judul penelitian ini

---

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Della Silvia di PT. Bank SyariahMandiri KC. Padangsidempuan, pada hari Selasa 24-10-2017 Pukul 16.13: WIB.

<sup>5</sup> FandyTjiptono, *Service, Mangemen 1* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 83.

adalah “*Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpatik di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan*”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti pada :

1. Terjadinya fluktuasi nasabah pada tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan pada periode tahun 2012 - 2016.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan masih belum sesuai seperti harapan nasabah dari segi *Tangible, Emphaty, Responsivenes, Reliability, dan Assurance.*

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini yang hanya membahas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah tabungan *Simpatik* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan Bank Syariah dinilai dengan 5 (lima) dimensi, yaitu *Tangible, Emphaty, Responsivenes, Reliability, dan Assurance.*

- a. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi
- b. *Emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah.

- c. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.
- d. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
- e. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Defenisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah membantu menyiapkan pelayanan apa yang di butuhkan untuk nasabah/pelanggan. Pelayanan adalah usaha untuk melayani nasabah apa yang di butuhkan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reliability</i> (Keandalan)</li> <li>2. <i>Responsiveness</i> (Cepat tanggap)</li> <li>3. <i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian)</li> <li>4. <i>Emphaty</i></li> <li>5. <i>Tangible</i> (Berwuhud/Bukti Fisik)</li> </ol>	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reliability</i> (Keandalan)</li> <li>2. <i>Responsiveness</i></li> </ol>	

	merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah dari suatu perusahaan.	(Cepat tanggap) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian) 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i> (Berwuhud/Bukti Fisik)	Skala <i>Likert</i>
--	---	--	------------------------

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yakni. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan?

### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *Simpatik* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

### **G. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian adalah :

1. Bagi Peneliti, menjadi sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi alat pengaplikasian teori-teori yang diperoleh semasa diperkuliahan.
2. Bagi Perusahaan, yaitu sebagai bahan untuk masukan dan membangun pikiran dalam upaya peningkatan kualitas produk tabungan *Simpatik* serta peningkatan jumlah nasabah tabungan *Simpatik*.

3. Untuk melengkapi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan perbankan syariah IAIN Padangsidimpuan.
4. Bagi Dunia Akademis, yakni penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak lain pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Peneliti ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi peneliti berikutnya, yang membahas hal sama dengan judul penelitian yang lain.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

##### **1. Kepuasan Nasabah**

###### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan akan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>1</sup>Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh di bawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm.83-85.

bisa berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.<sup>2</sup>

Setiap keluhan adalah jika ditangani dengan baik Tax dan Brown menemukan bahwa perusahaan yang mendorong pelanggan yang kecewa untuk menyampaikan keluhan dan juga memberdayakan karyawan memperbaiki keadaan tersebut langsung ditempat, memperoleh pendapatan yang lebih memiliki pendekatan yang sistematis untuk mengatasi kegagalan layanan.<sup>3</sup>

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan merimbas sangat luas bagi keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank maka nasabah tersebut akan:

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

---

<sup>2</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 110

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan Dari "Marketing Management" Oleh Benyamin Molan (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 127

d. Memberikan promosi gratis dari mulut kemulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank kenasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.<sup>4</sup>

Beberapa studi berhubungan tingkat kepuasan konsumen dengan perilaku konsumen, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen yaitu:

1. Konsumen yang puas *Aposles*), yaitu apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkan, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang perusahaan tersebut kepada orang lain (*Word Of Mouth*).
2. Tipe konsumen *defectors*, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang melebihi atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
3. Tipe konsumen *terrorist*, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan afek berantai yang negatif kepada orang lain.
4. Tipe konsumen *hostages*, yaitu konsumen yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada

---

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 162.

orang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah.

5. Tipe konsumen *mercenaries*, yaitu konsumen yang sangat puas namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.

Ada lima faktor dominan yang penentu kualitas jasa, yaitu *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Penjelasannya adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawatt.
- b. *Emphaty*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Setiap lapisan karyawan dari level ke manajemen atas (*top management*) sampai dengan level kebawah (*staf*) harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap), merupakan kemauan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.
- d. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

---

<sup>5</sup>*Ibid*, hlm. 195-198.

- e. *Assuran* (kepastian) merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Makin besar jurang antara apa yang diharapkan dengan kinerja, semakin besar ketidakpuasan konsumen atau nasabah. Terciptanya kepuasan konsumen atau nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:<sup>6</sup>

1. terjadinya hubungan yang harmonis antara konsumen atau nasabah terhadap perusahaan.
2. Terciptanya loyalitas konsumen atau nasabah terhadap perusahaan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lain.
3. Terjadinya suatu bentuk *isu public* yang positif dari mulut kemulut (*word of mouth*).
4. Memberikan perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
5. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*).

## **2. Kualitas Pelayanan**

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

Scherkenbach mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Dalam SNI (Standar Nasional

---

<sup>6</sup>Ibid, hlm. 199.

Indonesia) kualitas adalah keseluruhan ciri dari karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain).<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat yang luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan nyaman pada pelanggan.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan dan komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi dengan harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar, kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah yang bersifat

---

<sup>7</sup><http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html> pada tanggal 9 November 2015 pukul 10.45 Wib.

<sup>8</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.

dalam diri nasabah. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan nasabah dan ini merupakan pekerjaan setiap karyawan.<sup>9</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.<sup>10</sup>

Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran bank akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi nasabah agar tetap loyal.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang berkualitas, sehingga harapan dapat menciptakan kepuasan nasabah yaitu:<sup>11</sup>

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga

---

<sup>9</sup>Ibid, hlm. 103.

<sup>10</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 98.

<sup>11</sup> Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Pustaka Utama, 2005), hlm. 45.

penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-qur'an surah An-Nahl ayat 91:<sup>12</sup>

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا  
وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: dan tepatlah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

2. *Responseveness* (daya tanggap), yaitu respo atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.<sup>13</sup> dalam Al-qur'an juga dijelaskan tentang kesiapan dalam melayani surah Al-Maidah ayat 1 yaitu:<sup>14</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ  
إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ  
يُحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu, diharamkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan bagimu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

<sup>12</sup>Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung, 2002), hlm. 486.

<sup>13</sup>Ibid, hlm. 94-95.

<sup>14</sup>Ibid, hlm. 182.

3. *Assurance* (jaminan), meliputi keamanan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam member pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi nasabah yang berdampak pada kesuksesan perusahaan layanan jasa. Berkenan dengan hal ni, Al-qur'an surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:<sup>15</sup>

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu manfaatkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertawakkallah kepada Allah sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.

4. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenan fasilitas yang membuat nasabah merasa

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 118.

nyaman memang penting. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:<sup>16</sup>

أَلْهَكُمُ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾  
ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya: (1). Mermegah-megahan telah melalaikan kamu, (2). Sampai kamu masuk kedalam kubur, (3). Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), (4). Dan janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin, (5). Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.

#### a. Dasr-Dasar Pelayanan

Agar pelayanan yang diberikan bank dapat memuaskan nasabah, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami yaitu:<sup>17</sup>

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah.
4. Tenang, sopan, hormat, dan tekun mendengarkan pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah serta menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan.

<sup>16</sup>Departemen Agama RI, *Log. Cit.*, hlm. 1182

<sup>17</sup>Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan, 2012), hlm. 51.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani.

#### **b. Ciri-ciri Pelayanan**

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

##### 1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satunya hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

##### 2. Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS (*Customer Service*) yang melayaninya. Petugas bank harus ramah, sopan, dan menarik.

##### 3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sehingga selesai.

---

<sup>18</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), hlm. 223.

Nasabah merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas bank dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Karena rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Harus tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

### **c. Etika Pelayanan**

Menurut Kasmir pelayanan yang patut kita berikan kepada nasabah kita adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu masuk dan duduk dengan sopan atau menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk dan duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

### 3. Tabungan

#### a. Pengertian Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan No. 20 Tahun 1998. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan merupakan bagian dari kemampuan dan kesediaan masyarakat untuk menahan sejumlah uang dari pendapatannya untuk di simpan di bank untuk keperluan dimasa yang akan datang.

### 4. Pengertian Tabungan Simpatik

Produk tabungan dalam perbankan syariah salah satunya adalah tabungan *Simpatik*. Tabungan *Simpatik* merupakan tabungan berdasarkan prinsip wadiah. Wadiah yaitu sebagai titipan dari pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenyimpan menghendaki.<sup>19</sup>

#### 1. Akad Tabungan Simpatik

##### a. Akad Wadiah

##### 1. Pengertian Wadiah

Wadiah berasal dari bahasa arab, berakar dan kata *wad'u* berarti meninggalkan. Sedangkan *wadiah* menurut bahasa adalah

---

<sup>19</sup>Brosur Bank Syariah Mandiri

sesuatu yang ditinggalkan pada orang yang bukan pemiliknya untuk dijaga.<sup>20</sup>

Secara etimologis, kata *wadiah* berasal dari *wada'a asy sayi'* berarti meninggalkannya.<sup>21</sup> Dinamai *wada'a asy sayi'* karena sesuatu yang ditinggalkan seseorang pada orang lain untuk dijaga dengan sebutan *qadi'ah* lantaran ia meninggalkannya pada orang yang menerima titipan.

Dengan demikian maka *wadiah* menurut istilah akad antara pemilik barang dengan penerimaan barang titipan untuk menjaga harta atau modal dari kerusakan atau kerugian dan keamanan harta.<sup>22</sup> Dalam tradisi fiqh Islam prinsip titipan atau simpanan dikenal dengan prinsip *Al-wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenitip menghendaki.<sup>23</sup>

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya.

---

<sup>20</sup>Whoso, *Pengimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syari'ah*, (Jakarta: PT. Grafindo, 2005), hlm.196

<sup>21</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Juz 13, Alih Bahasa Kamaluddin A. Marzuki, (Bandung: PT. Al-Ma'aruf, 1997), hlm.74

<sup>22</sup>Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah, cet.2*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.85

<sup>23</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum, cet.1*. (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1999), hlm.121

Sedangkan menurut pasal 20 ayat 17 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (2009), ialah penitipan dana antara pihak pemilik dana dengan pihak penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga dana tersebut.<sup>24</sup>

### 1. Dasar hukum *wadiah*

Dasar hukum *wadiah* terdapat dalam firman Allah SWT, sebagai berikut:<sup>25</sup>

وَإِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah member pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat.” (Q.S An-nisa : 58).

### 2. Rukun dan syarat *wadiah*

Menurut Hanafiyah rukun *wadiah* ada satu, yaitu ijab dan qabul, sedangkan yang lainnya termasuk syarat dan tidak termasuk rukun. Menurut Hanfiah dalam shigat ijab dianggap sah apabila ijab tersebut dilakukan dengan perkataan yang jelas (*sharih*) maupun dengan perkataan samara (*kinayah*). Hal ini berlaku juga untuk qabul,

<sup>24</sup>Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadist Ekonomi Syariah, ed.1, cet.1.* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.85

<sup>25</sup>M.Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Kepraktek, Op.Cit,* hlm.85

disyaratkan bagi yang menitipkan dan yang ditiitpi barang dengan mukalaf, tidak sah apabila yang menitipkan dan yang menerima benda titipan adalah orang gila atau anak yang belum dewasa.<sup>26</sup>Namun menurut jumbur ulama mengemukakan bahwa rukun *wadiah* ada tiga yaitu:

a. Orang yang berakad (*muwaddi'*)

Pemilik barang itu harus sudah *baligh*, berakal sehat (dapat bertindak secara hukum), tidak sah penitipan jika dilakukan oleh anak kecil walaupun dia sudah *baligh*, hal itu disebabkan karena dalam akad *wadiah* banyak mengandung resiko penipuan, selain itu orang yang melakukan penitipan tersebut juga harus dapat bertindak secara hukum.<sup>27</sup>

b. Pihak yang menyimpan dana

Bagi penerima titipan harus menjaga barang titipan tersebut dengan baik dan memelihara barang titipan tersebut ditempat yang aman kebiasaan yang lazim berlaku pada orang banyak berupa pemeliharaan.<sup>28</sup>

c. Barang titipan

---

<sup>26</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah, ed.1, cet.5.* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm 183

<sup>27</sup>M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, ed.1, cet, 1. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003), hlm.248

<sup>28</sup>Ibnu Rusyid, *Bidayatul Mujtahid*, Penerjemah Imam Ghazali Zaid, A. Zainuddin, Jilid IV, cet. 1, (Jakarta: Pustaka Amani, 1995), hlm.467

Barang titipan itu harus jelas bisa dipegang dan dikuasai. Maksudnya barang titipan itu bisa diketahui jenisnya, identitasnya, dan bisa dikuasai untuk dipelihara. Kalau ia menitipkan budak yang kabur dan tidak diketahui keberadaannya dan barang yang tidak diketahui kemana arahnya atau harta yang jatuh kelaut tidak diketahui letaknya maka ini tidak dijamin.<sup>29</sup>

d. Shigat dan qabul

Akad ijab qabul didalam *wadiah* adalah ijabnya diucapkan dengan perkataan dan qabulnya dilakukan dengan perbuatan. Akad ijab dan qabul antara penitip dengan penerima titipan dapat dilakukan dengan cara jelas tersirat asalkan bisa menunjukkan kalau perbuatan tersebut akan mengakibatkan ijab qabul.<sup>30</sup>

### 3. Hukum Menerima Benda Titipan (*Wadiah*)

Dijelaskan oleh sulaiman Rasyid “bahwa hukum menerima benda – benda titipan ada empat macam, yaitu sunat, haram, wajib, dan makruh”,<sup>31</sup> secara lengkap dijelaskan sebagai berikut :

- a. Sunat, di sunatkan menerima titipan bagi orang yang percaya kepada dirinya bahwa dia sanggup menjaga

---

<sup>29</sup>Whoso,., *Op.Cit.* hlm 199

<sup>30</sup>Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), hlm. 24.

<sup>31</sup>Prof. Dr. H. Hendi Suhendi, M.Si, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 183-184

benda-benda yang dititipkan kepadanya. *Al-wadiah* adalah salah bentuk tolong menolong yang diperintahkan oleh Allah dalam Al-qur'an, tolong menolong secara umum hukumnya suant. Hal ini dianggap sunat menerima benda titipan ketika ada orang lain yang pantas pula untuk menerima titipan.

- b. Wajib, diwajibkan menerima benda-benda titipan bagi seseorang yang percaya bahwa dirinya sanggup menerima dan menjaga benda-benda tersebut, sementara orang lain tidak ada seorang pun yang dapat dipercaya untuk memelihara benda-benda tersebut.
- c. Haram, apabila seseorang tidak kuasa dan tidak sanggup memelihara benda-benda titipan. Bagi orang seperti ini diharamkan menerima benda-benda titipan, berarti memberikan kesempatan (peluang) kepada kerusakan atau hilangnya benda-benda titipan sehingga akan menyulitkan pihak yang menitipkan.
- d. Makruh, bagi orang yang percaya kepada dirinya sendiri bahwa dia mampu menjaga benda-benda titipan, tetapi dia kurang yakin (ragu) pada kemampuannya, maka bagi orang yang seperti ini dimakruhkannya menerima benda-benda titipan sebab dikhawatirkan dia akan berkhianat

terhadap yang menitipkan dengan cara merusak benda-benda titipan atau menghilangkannya.

#### 4. Aplikasi *wadiah* dalam perbankan

Di zaman modern seperti sekarang ini konsep dari akad *wadiah* telah banyak diaplikasikan disegala sendi kehidupan manusia, dan yang paling jelas dapat kita lihat praktek penyimpanan uang di bank. *Al-wadiah* adalah perjanjian antara pemilik barang dengan penyimpan dimana pihak penyimpan bersedia untuk menyimpan dan menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya.<sup>32</sup>

Akad dengan pola titipan (*wadiah*) ada dua jenis yaitu *Wadiah Yad Al Amanah* dan *Wadiah Yad Ad Dhamanah*.<sup>33</sup>

##### a. *Wadiah Yad Al Amanah*

Barang yang dititipkan adalah sesuatu yang berharga yang dapat berupa uang, barang, dokumen, surat berharga, atau barang berharga lainnya. Biaya penitipan boleh dibebankan kepada pihak penitip sebagai kompensasi atas tanggung jawab pemeliharaan.

Dengan prinsip ini, pihak penyimpan tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan barang/asset yang dititipkan, melainkan banyak menjaganya. Selain itu

---

<sup>32</sup>Warkum Samitra, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 31

<sup>33</sup>Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hlm. 42-44

barang/asset yang dititipkan tidak boleh dicampuradukkan dengan barang/asset lain, melainkan harus dipisahkan untuk masing-masing barang/asset penitip. Karena menggunakan prinsip *yad al amanah*, akad titipan seperti ini biasa disebut *wadiah yad al amanah*.

b. *Wadiah Yad Ad Dhamanah*

Dari prinsip *yad al amanah* “tangan amanah” kemudian prinsip *yad al dhamanah* “tangan penanggung” yang berarti bahwa pihak penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang/asset titipan.

Hal ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/asset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang/asset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan beberapa ketentuan umum tabungan *wadiah* sebagai berikut:

- 1) Tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.
- 2) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang/asset menjadi milik atau tanggungan pihak bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
- 3) Kemungkinan pihak bank memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.

Aplikasinya dalam perbankan, akad *wadiah yad ad dhamanah* dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain giro dan tabungan Bank Syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang dititipkan di Bank Syariah. Besarnya bonus tidak boleh diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kebijakan pada pihak bank. Bila pihak bank memperoleh keuntungan, maka pihak bank akan memberikan bonus kepada nasabah.

## B. Penelitian terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dalam penulisan skripsi ini peneliti mengambil penelitian terdahulu yang dapat menunjang dan membantu dalam penyempurnaan hasil penelitian ini.

**Table II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti/ tahun	Judul penelitian	Variable penelitian	Hasil Penelitian
1	Arini Ma'arul Husna (Skripsi 2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada nasabah Bank Syariah Mandiri	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Aksesibilitas (X) Kepuasan Nasabah (Y)	Variabel dependen (kepuasan nasabah) dipengaruhi oleh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepercayaan, aksesibilitas) sebesar 73,0% dan sebesar 27,0% (100% - 73,0%) dipengaruhi oleh variabel- variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kehandalan ( <i>reliability</i> ) daya tanggap.
2	Aziz Afandi Budiharjo (Skripsi 2013)	Evaluasi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang cik di Tiro Yogyakarta dengan pendekatan <i>Importance Performance Analisis</i>	Evaluasi tingkat kepuasan nasabah (X) Pendekatan <i>Importance Performance Analisis</i> (Y)	Hasil dari penelitian ini yaitu dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik di Tiro Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan Bank tersebut

3	Leli Suryani Lubis (skripsi) 2016	Analisis Kepuasan Nasabah tabungan <i>Mudharabah (Marhamah)</i> di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	Kepuasan Nasabah (X) <i>Mudharabah (Marhamah)</i> (Y)	Terdapat kepuasan nasabah secara persial tabungan <i>Mudharabah (Marhamah)</i>
---	-----------------------------------	---	---	--

Perbedaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Arini Ma'arul Husna terdapat pada subjek dan objeknya, dimana penelitian ini membahas mengenai kepuasan nasabah, dan objeknya adalah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan. Sedangkan penelitian Arini Ma'arul Husna Subjeknya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, aksesibilitas, dan kepuasan nasabah, dan objek penelitiannya di Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Aziz Afandi Budiharjo terdapat pada subjek dan objek penelitian, dimana penelitian ini subjeknya adalah nasabah tabungan *Simpatik* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Sementara Aziz Afandi Budiharjo subjeknya adalah seluruh nasabah bank tersebut dimana objek penelitiannya Bank Syariah Mandiri Cabang Cik di Tiro Yogyakarta.
3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Leli Suryani Lubis terdapat pada subjek dan objeknya, dimana penelitian ini subjeknya adalah nasabah tabungan *Simpatik* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Sementara Leli Suryani Lubis subjeknya adalah tabungan *Mudharabah*

(*Marhamah*) dan objeknya penelitiannya Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

### C. Kerangka Berpikir

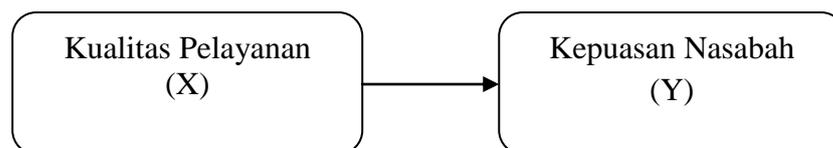
Kerangka teori pada penelitian ini berfokus bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Simpatik* di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Kualitas Pelayanan membantu menyiapkan pelayanan apa yang dibutuhkan untuk nasabah/pelanggan,

Kepuasan nasabah adalah (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah dari suatu perusahaan.

Berikut ini model kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

**Gambar II.1**  
**Model Kerangka Berpikir**



bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya harus dapat menjaga kepercayaan nasabahnya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawannya. Karyawan yang

diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *Costumer Service*. Karena tugas seorang *Costumer Service* adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Sebuah bank dikatakan baik kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur karena kunci memepertahankan nasabah adalah kepuasan

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris. Dalam rangkaian penelitian yang disajikan dalam bab ini, hipotesis itu merupakan rangkuman dari kesimpulan teoritis yang diperoleh dari penelaah pustaka.<sup>34</sup>

Berdasarkan permasalahan di rumusan masalah, peneliti merumuskan hipotesis yaitu “kualitas jasa pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan telah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan bank”.

---

<sup>34</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm.20.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidimpuan yang terletak di Jl. Merdeka, No. 47, Wek II, Tapanuli Selatan, Wek II, Padangsidimpuan, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara 22711, Indonesia. Waktu penelitian ini dilakukan dimulai pada bulan Juli-Desember 2017.

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

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dalam bentuk deskripsi yang disimpulkan dengan angka-angka, dan dapat dianalisis dengan menggunakan analisis statistik.<sup>1</sup> Tujuan penelitian untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.<sup>2</sup>

#### **C. Populasi Dan Sampel**

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

Populasi keseluruhan elemen atau unit penelitian atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengalaman).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiolog, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 126

<sup>2</sup>Asmadi Als, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm.13

<sup>1</sup>Maman Abdurrahman & Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktisi Memahami Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 119

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan tabungan simpatik pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang masih aktif dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 214 nasabah.

## 2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.<sup>2</sup> Sedangkan mudrajat kuncoro, “ sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi.<sup>3</sup> Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* (Sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari setiap populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

### Rumus Slovin

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

Dimana :

N = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih ditolerir, 10%.<sup>4</sup>

Dengan jumlah populasi nasabah tabungan simpatik yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan maka sampel yang diperoleh adalah:

<sup>2</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 122

<sup>4</sup>Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teoridan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 137.

$$n = \frac{214}{1 + 214(0,1^2)}$$

$$n = 99.$$

### 3. Sumber Data

- a. *Data primer*: adalah data yang di peroleh dari pihak responden langsung dengan alat bantu kuisisioner, observasi, wawancara dan dokumentasi lainnya. Sesuai dengan asalnya darimana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket. Dalam penyebaran kuisisioner peneliti meminta kepada para nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan ataupun melalui orang-orang yang dianggap mewakili para responden.
- b. *Data sekunder*: adalah data yang diperoleh dari kepustakaan. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan dari sumber-sumber yang telah ada. Selain itu data yang biasanya diperoleh dari perpustakaan atau penelitian terdahulu. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari halaman web perusahaan yaitu (<http://www.syariahamandiri.co.id>) dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

#### D. Instrument Pengumpulan Data

Instrument merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sedangkan data adalah sekumpulan informasi. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan

angket/kuesioner serta melalui wawancara terhadap individu yang informasinya diperlukan untuk kelengkapan data pada penelitian ini.

#### a. Sistem angket

Merupakan suatu bentuk teknik pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan, dimana secara umum isi dari kuisisioner atau angket dapat berupa pertanyaan tentang fakta, pendapat dan tentang persepsi sendiri.<sup>5</sup>

Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skalalikert. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skalalikert mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.<sup>6</sup>

**Tabel III.1**  
**SkalaLikert (Positif)**

<b>Kategori</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Dengan menggunakan skalalikert 5 poin caranya dengan menghadapkan respon dari pada sejumlah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri

<sup>5</sup>Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 203

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 308

dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Adapun indikator angketnya adalah sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Indikator-indikator angket variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Butir Soal</b>
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis.</li> <li>2. Karyawan Bank Syariah Mandiri berpenampilan baik dan sopan.</li> </ol>	1,2
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan daya tarik atau bonus kepada nasabah tabungn simpatik.</li> <li>2. Kemudahan administrasi dalam pembukaan rekening tabungan simpatik.</li> </ol>	3,4
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah tabungan simpatik.</li> <li>2. Teller selalu dalam posisi siap melayani nasabah untuk setiap transaksi tabungan simpatik.</li> </ol>	5,6
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan kepastian kerahasiaan data nasabah tabungan simpatik.</li> <li>2. Sangat teliti dalam melakukan administrasi data nasabah tabungan simpatik.</li> </ol>	7,8
Perhatian ( <i>Emphaty</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah tabungan simpatik.</li> <li>2. Memahami kebutuhan tabungan simpatik.</li> </ol>	9,10

**Tabel III.3**  
**Indikator-indikator Kepuasan Nasabah**

<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Butir Soal</b>
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Saya menemukan kenyamanan menjadi nasabah.</li> <li>4. memiliki citra rasa positif di mata masyarakat.</li> </ol>	1,2
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah.</li> </ol>	3,4

	4. Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan cepat dan handal.	
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3. menyelesaikan pelayanan tepat waktu. 4. membuat nasabah tabungan simpatik merasa aman sewaktu melakukan transaksi.	5,6
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3. menjadi tempat yang percaya dalam menyimpan uang nasabah. 4. terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah tabungan simpatik.	7,8
Perhatian ( <i>Emphaty</i> )	3. mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah tabungan simpatik. 4. mampu memahami kebutuhan nasabah tabungan simpatik.	9,10

#### **b. Studi Kepustakaan**

Dalam studi pustaka, peneliti mencatat dan mengumpulkan data atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yang diperoleh dari buku, majalah, artikel serta laporan lain yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya seni dari seseorang. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, brosur, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan dengan menyebarkan kuesioner kepada Nasabah Tabungan Simpatik PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

## **E. Teknis Analisis Data**

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data. Maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode SPSS Versi 22. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif berfungsi untuk menggambarkan objek. Analisis deskriptif berasal dari perhitungan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden. Beberapa alat statistik deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan responden adalah: distribusi frekuensi, penyebaran/variabilitas, histogram dan presentasinya.<sup>7</sup>

### **2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur dan sebagai acuan apakah data yang digunakan valid atau tidak. Dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

---

<sup>7</sup>M. Hariwiyana dan Bisri, M. Djalaelani, *Tehnik Menulis Skripsi dan Thesis*, (Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004), hlm. 135

## 2. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Pada program SPSS dengan metode yang digunakan dalam menguji realibilitas ini dengan menggunakan metode *cronbach alpha* dengan kriteria: angka cronbach alpha positif dan  $\geq 0,60$ , maka pernyataan yang dilakukan unuk mengukur variabel tersebut adalah "reliable" dan begitu juga sebaliknya nilai *croanbach alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut "tidak reliabel". Dan jika *cronbach alphaini* sampai berkisar 0 – 1 dan mendekati 1 maka reliabilitasnya semakin tinggi.<sup>8</sup>

## 3. Uji Normalitas dan Uji Linearitas

### 1. UjiNormalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residu yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residu yang terdistribusi secara normal.<sup>9</sup> Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pendekatan grafik histogram dimana data yang baik atau normal adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik

<sup>8</sup>Jonathan Sarwonodan Tutty Martadiredja, *Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 86

<sup>9</sup>DwiPriyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2012 ), hlm. 38

histogram.<sup>10</sup> Pendekatan grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* dimana data yang baik dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut sudah normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel berhubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang *linear* bila signifikansi kurang dari 0,1. Uji linearitas merupakan salah satu pernyataan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi linear sederhana atau berganda antara variabel yang diteliti.

## 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel responden dan variabel penjelas.<sup>11</sup> Analisis regresi sederhana merupakan suatu tehnik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus

---

<sup>10</sup>Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS* (Medan: USU Pers, 2008), hlm. 55.

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

untuk menentukan nilai dugaan.<sup>12</sup> Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel indeviden (X) Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen (Y) produk Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Adapun model persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

#### **Rumus regresi**

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variabel Kepuasan Nasabah

X = variabel Kualitas Pelayanan

a =konstanta

b = koefisien regresi

#### **5. Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel devenden yaitu kepuasan nasabah.

Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah;

H<sub>0</sub>. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

---

<sup>12</sup>AgusIrianto, Konsep Dasar Statistik, Aplikasi Dan Pengembangannya, (Jakarta, kencana, 2008), hlm. 158

H<sub>a</sub>. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

Kriteria Pengujian

1. Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> diterima
2. Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> ditolak

Berdasarkan signifikansi :

1. Jika signifikansi  $< 0,1$  maka H<sub>0</sub> ditolak
2. Jika signifikansi  $> 0,1$  maka H<sub>0</sub> diterima

### 1) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat

mengevaluasi model regresi yang terbaik.<sup>13</sup> *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R<sup>2</sup>* sebagai koefisien determinasi.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 246-247.

<sup>14</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 81.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

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

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

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

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

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

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

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

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

---

<sup>1</sup>Bank Syariah Mandiri, (<http://www.syariahamandiri.co.id>), diakses pada tanggal 10 mei 2017 pukul 21.00 WIB

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

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

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

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM)**

Visi Bank Syariah Mandiri yaitu menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha dan dapat membantu untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha masyarakat tanpa membedakan agama, budaya, latar belakang, sejarah, maupun hal lainnya, sehingga dapat menjadikan masyarakat di Indonesia hidup sejahtera dan makmur.

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

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

### **3. Profil Bank Syariah Mandiri Padangsidimpuan**

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

Bank Syariah Mandiri menawarkan banyak produk diantaranya ada produk penghimpunan dana berupa tabungan, deposito dan giro dan produk pembiayaan seperti ijarah, tijarah dan produk yang baru diaplikasikan yaitu produk cicil emas dengan jasa-jasa lainnya.

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

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

#### **4. Ruang Lingkup Bidang Usaha**

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

1. Menjamin penerbitan surat berharga.
2. Penitipan untuk kepentingan orang lain.

3. Menjadi wali amanat.
4. Penyertaan modal.
5. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pension.
6. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang syariah.

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

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

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

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

- a. Produk Pendanaan, diantaranya Tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana, BSM Tabungan Investasi Cendikia, Tabungan Mabrur, BSM Tabungan Dollar, BSM Tabungan Kurban, BSM Tabungan Simpatik.
- b. Produk Pembiayaan, diantaranya Pembiayaan Edukasi BSM, Pembiayaan Griya BSM, Pembiayaan Pensiunan, Pembiayaan Umroh

BSM, Pembiayaan Talangan Haji, Cicil Emas BSM, dan Pembiayaan Gadai Emas.

- c. Produk Jasa, diantaranya sistem tarik tunai, Transfer antar rekening BSM dan transfer antar bank (Bank MAndiri, anggota ATM Bersama dan Prima), *Payment&Purchase*.

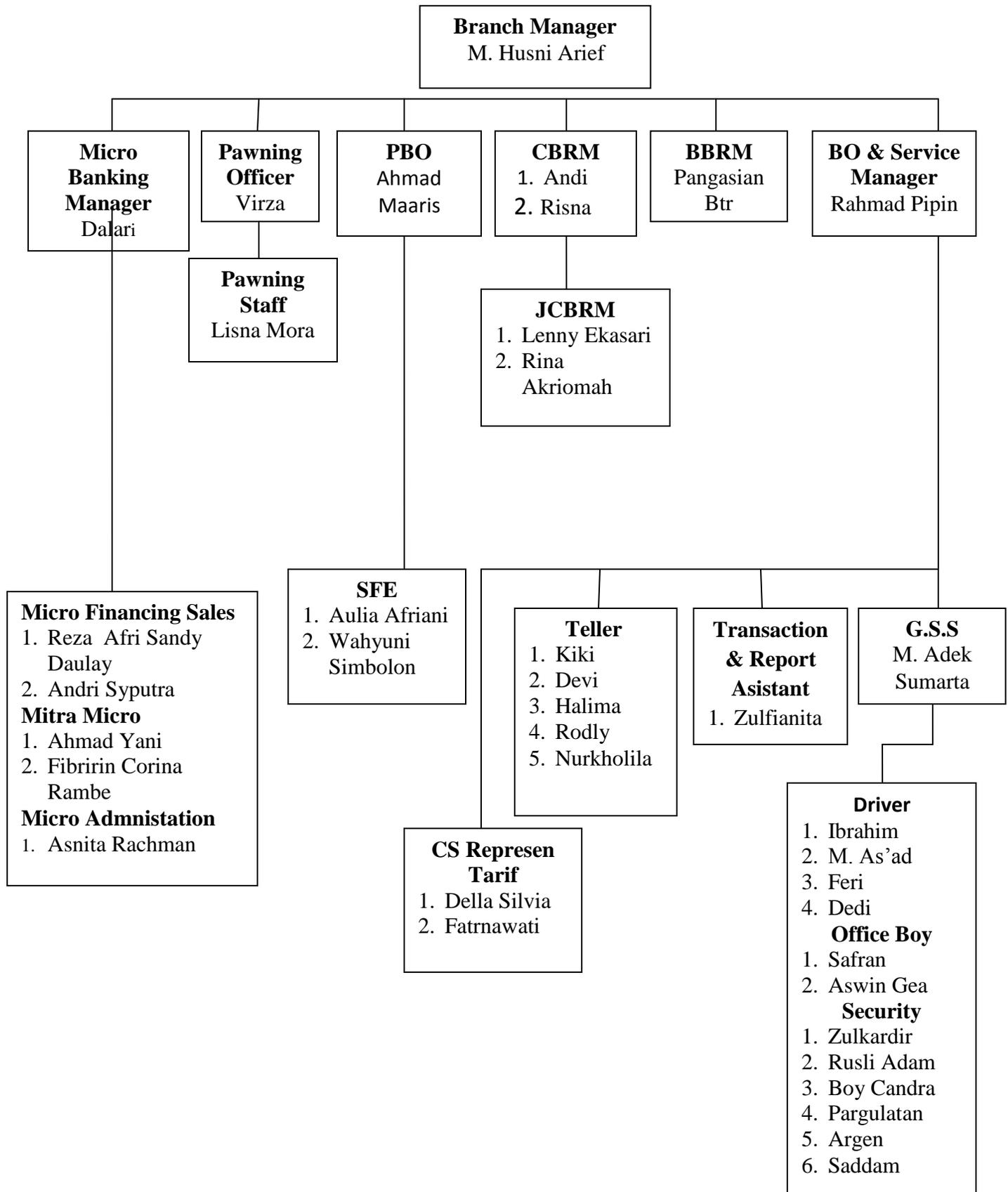
## **6. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri**

Seperti perusahaan lainnya, PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan juga memiliki struktur organisasi yang terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab.

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

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

Gambar IV.1



## B. Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri

No	Jenis Tabungan
1	Tabungan Mudharabah 1. Tabungan BSM 2. Tabungan Manbrur 3. Tabungan Kurban
2	Tabungan Wadi'ah 1. Tabungan Dolar 2. Tabungan Simpatik 3. Tabungan Tabunganku

## C. Pengertian Tabungan Simpatik

Produk tabungan dalam perbankan syariah salah satunya adalah tabungan *Simpatik*. Tabungan *Simpatik* merupakan tabungan berdasarkan prinsip wadiah. Wadiah yaitu sebagai titipan dari pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenyimpan menghendaki.

### 1) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

#### a) Manfaat Tabungan Simpatik:

1. Aman dan terjamin
2. Onlinediseluruh *outlet* BSM
3. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM
4. Fasilitas BSM card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit
5. Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking

6. Penyaluran zakat, infak dan sedekah

b) Persyaratan: Kartu identitas: KTP/SIM/Paspor nasabah

c) Karakteristik Tabungan Simpatik:

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadi'ah
2. Setoran awal minimal Rp. 25.000 (tanpa ATM) & Rp. 80.000 (dengan ATM)
3. Setoran berikutnya minimal Rp. 10.000
4. Saldo minimal Rp. 20.000 (tanpa ATM) & Rp. 50.000 (dengan ATM)
5. Biaya tutup rekening Rp. 10.000

Biaya administrasi Rp. 2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimum)

#### D. Deskripsi Nasabah

1) Jumlah Nasabah

Laki-laki = 47

Perempuan = 52

2) Pendidikan terakhir : SMA/S1/S2

No	SMA/Sederajat	S1	S2
1	25	42	32

3) Pekerjaan : Petani/Wirasawasta/PNS

No	Petani	Wiraswasta	CPNS/PNS
1	21	46	32

## E. Analisis Data Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 22 sebagai berikut:

### 1. Uji Analisis Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif adalah proses pengolahan data untuk mendistribusikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel dan populasi. Uji statistik deskriptif dapat dilakukan dengan beberapa cara dan akan menampilkan nilai *mean*, *minimum*, *maksimum*, *sum*, *mean*, *standard deviation* dan *variance* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Cara pertama; dengan menggunakan menu explore

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Statistik Deskripsif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	99	26	50	36.76	5.983
Kepuasan_Nasabah	99	35	50	42.43	3.900
Valid N (listwise)	99				

Sumber: hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Dari hasil deskriptif terlihat bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai rata-rata (mean) sebesar 36,76 kemudian mempunyai nilai *maximum* 50 adalah nilai yang memuaskan sebanyak 3 responden, nilai *minimum* 26 adalah nilai yang tidak memuaskan sebanyak 2 responden. Kepuasan nasabah (Y) mempunyai rata-rata (mean) sebesar 42,43 kemudian mempunyai nilai

*maximum* 50 adalah nilai yang memuaskan jumlah 4 responden, nilai *minimum* 26 adalah nilai yang tidak memuaskan sebanyak responden.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - 2$ , dimana  $n$  = jumlah sampel, jadi  $df = 99 - 2 = 97$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,1660. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan nilai  $r$  positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

### a. Uji Validitas Produk Kualitas Pelayanan

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Produk Kualitas Pelayanan (X)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	38.06	13.343	.528	.730
KP2	38.16	13.096	.349	.747
KP3	38.28	12.593	.508	.726
KP4	38.19	11.320	.720	.691
KP5	38.05	12.579	.443	.734
KP6	37.99	13.418	.317	.751
KP7	38.04	13.570	.453	.737
KP8	38.07	12.617	.564	.720
KP9	38.30	12.091	.541	.719
KP10	38.58	13.716	.290	.807

Sumber: Hasil output SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel Produk Kualitas Pelayanan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung}$

$> r_{\text{tabel}}$  dimana  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,1660. Sedangkan  $r_{\text{hitung}}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai  $r$  positif.

**Tabel IV.3**  
**Tabel Hasil Validitas Produk Kualitas Pelayanan**

Item pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Kp 1	0.528	Instrumen valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 97$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel = 0, 1660	Valid
Kp 2	0.349		Valid
Kp 3	0.508		Valid
Kp 4	0.720		Valid
Kp 5	0.443		Valid
Kp 6	0.317		Valid
Kp 7	0.453		Valid
Kp 8	0.564		Valid
Kp 9	0.541		Valid
Kp 10	0.290		Valid

Sumber: Data diolah, 2017

b. Uji Validitas Kepuasan Nasabah

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	33.21	27.801	.536	.731
KN2	32.73	28.731	.555	.730
KN3	32.84	30.321	.365	.756
KN4	33.25	29.374	.491	.739
KN5	33.38	29.708	.400	.751
KN6	33.14	29.653	.461	.743
KN7	32.99	30.663	.274	.771
KN8	33.03	29.887	.393	.752
KN9	33.26	30.196	.449	.745
KN10	32.98	31.163	.428	.748

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kepuasan nasabah adalah valid. Berdasarkan  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$

dimana  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,1660. Sedangkan  $r_{\text{hitung}}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai  $r$  positif.

**Tabel IV.5**  
**Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kn 1	0.536	Instrument valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 97$ . pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh tabel = 0, 1660	Valid
Kn 2	0.555		Valid
Kn 3	0.365		Valid
Kn 4	0.491		Valid
Kn 5	0.400		Valid
Kn 6	0.461		Valid
Kn 7	0.274		Valid
Kn 8	0.393		Valid
Kn 9	0.449		Valid
Kn 10	0.428		Valid

Sumber: Data diolah, 2017

### 3. Uji Reliabilitas

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

#### a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Produk Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.757	10

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Dari hasil tabel *reliability statistic* di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah  $0,757 > 0,60$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah reliable.

## b. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	10

Sumber: hasil *output*SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Dari hasil tabel *reliability statistic* di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel Kepuasan Nasabah adalah  $0,766 > 0,60$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah reliabel.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas KP & KN**

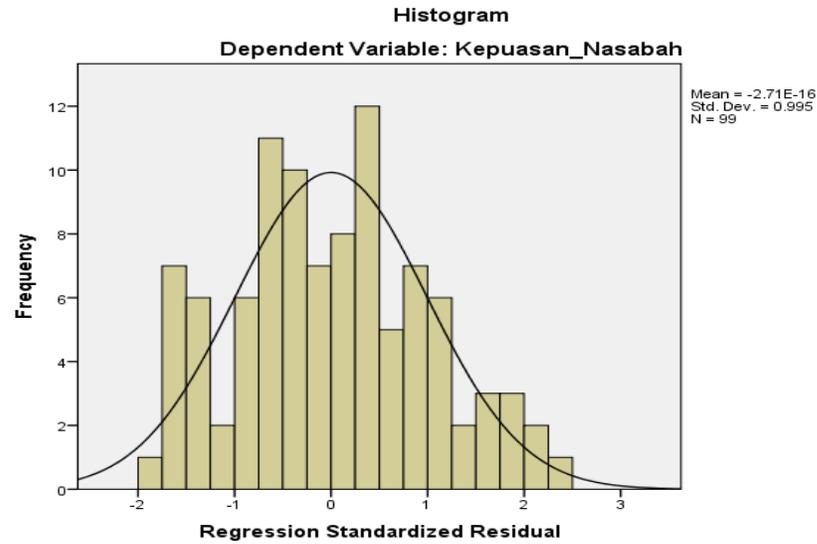
Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Tingkat Kepercayaan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,757	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah(Y)	0,766	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah, 2017

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada grafik histogram jika distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka distribusi data tersebut normal. Pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* jika titik-titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut sudah normal dan Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut.

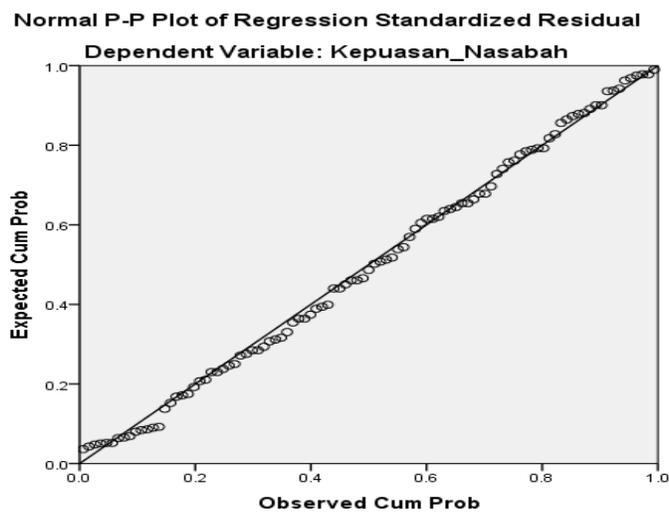
**Gambar IV.1**  
**Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram**



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017).

Berdasarkan grafik histogram di atas distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017).

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut sudah normal.

## 5. Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *standardized coefficients* dengan taraf signifikan 0,1. Dan variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan kurang dari 0,1.

**Tabel IV.9**  
**Uji Linearitas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN * KP	Between Groups	(Combined)	996.693	15	66.446	2.196	.013
		Linearity	141.105	1	141.105	4.663	.034
		Deviation from Linearity	855.588	14	61.113	2.020	.026
Within Groups			2511.489	83	30.259		
Total			3508.182	98			

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel hasil output SPSS verai 22 di atas nilai Sig.pada *standardized coefficients* sebesar 0,034. Sehingga dapat disimpulkan  $0,034 < 0,1$  jadi hubungan antara variabel produk Kualitas pelayanan dengan produk Kepuasan Nasabah adalah linear.

## 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen (X) Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen (Y) produk Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan. Adapun model persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	49.815	6.503		7.660	.000
	X	.308	.153	-.201	-2.016	.047

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah y

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + bX$$

$$KN = 49,815 + (0,308) KP$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 49,815 artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan dianggap konstan atau 0 maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri nilainya sebesar 49,815
- b. Koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,308, artinya apabila variable Kualitas Pelayananditambah 1 satuan

maka kepuasan nasabah tabungan simpatik bertambah sebesar 0,308 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antar kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan simpatik, semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah semakin meningkat begitu juga sebaliknya. Semakin menurun kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah semakin menurun begitu juga sebaliknya

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.815	6.503		7.660	.000
	X	.308	.153	.201	-2.016	.047

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah y

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan tabel di atas untuk  $t_{\text{tabel}}$  dicari pada  $\alpha = 1\% : 2 = 5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan  $(df) = n - k - 1$ , dimana  $n = \text{jumlah sampel}$  dan

$k$ =jumlah variabel independen, jadi  $df=99-1-1=97$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,05), maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,660

Dari hasil uji signifikansi parsial (uji  $t$ ) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel memiliki  $t_{hitung}$  sebesar -2,016 dan  $t_{tabel}$  sebesar -1,660 sehingga  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  ( $-2,016 < -1,660$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

#### b. Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 <sup>a</sup>	.170	.161	2,92670

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah, 2017)

Berdasarkan output di atas diperoleh nilai R square sebesar 0.170 atau sama dengan 17%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan nasabah tabungan simpatik sebesar 17% sedangkan sisanya sebesar 83% dijelaskan oleh variasi variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### c. Hasil Pembahasan

1. Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa mempunyai rata-rata (mean) sebesar 36,76 kemudian mempunyai nilai *maximum* 50 adalah nilai yang memuaskan sebanyak 3 responden , nilai *minimum* 35 adalah nilai yang tidak memuaskan sebanyak 2 responden. Kepuasan nasabah (Y) mempunyai rata-rata (mean) sebesar 42,43 kemudian mempunyai nilai *maximum* 50 adalah nilai yang memuaskan jumlah 4 responden, nilai *minimum* 26 adalah nilai yang tidak memuaskan sebanyak responden.
2. Hasil uji Validitas untuk 20 item pernyataan dari kedua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) diketahui memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 10% dengan derajat kebebasan (df)= n-2 atau  $df=99-2= 97$  adalah 0,166 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai r positif maka 20 item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji Reliabilitas diketahui bahwa dari kedua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga item pernyataan pada kuesioner juga dapat dinyatakan reliabel.
3. Hasil uji normalitas diketahui pada grafik histogram bahwa distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan, maka pola distribusi data tersebut normal dan pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression*

*Standardized Residual* bahwa penyebaran datanya disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka data tersebut telah normal. Selanjutnya, hasil uji linearitas menyatakan bahwa antara dua variabel mempunyai hubungan yang linear karena diketahui memiliki nilai  $\text{Sig} < 0,1$

4. Persamaan analisis regresi linear sederhana diperoleh sebagai berikut:  $Y = a + bX$

$KN = 49,815 + 0,308 KP$ , keterangan : Y= Produk Kepuasan Nasabah (KN), X = Kualitas Pelayanan (KP), a = Konstanta, b = Koefisien Regresi.

5. Hasil R square sebesar 0.170 atau sama dengan 17%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan nasabah tabungan simpatik sebesar 17% sedangkan sisanya sebesar 83% dijelaskan oleh variasi variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
6. Secara parsial uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kepuasan nasabah memiliki  $-t_{hitung}$  sebesar -2,016 dan  $-t_{tabel}$  sebesar -1,66 sehingga  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  ( $-2,016 < -1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik sebesar 17% sedangkan sisanya sebesar 83% dijelaskan oleh variasi variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini yaitu harga, faktor emosional, faktor kemudahan dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ali Hasan dalam bukunya Marketing Bank Syariah pada tahun 2010 bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahmudi Hasibuan pada tahun 2016. Dimana Mahmudin Hasibuan memperoleh hasil secara parsial ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

#### **d. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Keterbatasan- keterbatasan yang dihadapi tersebut antara lain adalah masalah menyusun data yang dibutuhkan dalam penelitian. Misalnya menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia yang ditujukan sehingga

data yang diperoleh tidak objektif dan mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Peneliti juga mengalami kendala saat penelitian, dimana masyarakat sebagian tidak dapat meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesiner , hal ini membutuhkan waktu yang lama bagi peneleti dalam melakukan penelitian ini.

Dengan segala upaya dan kerja keras yang dilakukan peneliti dan hambatan yang dihadapi dari segi material serta motivasi dari semua pihak. Peneliti berusaha bersabar sabar dan bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 1\% : 2 = 5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan  $(df)=n-k-1$ , dimana  $n$ =jumlah sampel dan  $k$ =jumlah variabel independen, jadi  $df=99-1-1=97$ . Dengan pengujian duasisi (signifikansi=0,05), maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,660. Dari hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel memiliki  $t_{hitung}$  sebesar -2,016 dan  $t_{tabel}$  sebesar -1,660 sehingga  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  (-2,016 < -1,660) maka  $H_0$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.
2. Hasil nilai R square sebesar 0.170 atau sama dengan 17%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan nasabah tabungan simpatik sebesar 17% sedangkan sisanya sebesar 83% dijelaskan oleh variasi variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ali Hasan dalam bukunya Marketing Bank Syariah pada tahun 2010 bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini di dukung dengan penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Mahmudi Hasibuan pada tahun 2016. Dimana Mahmudin Hasibuan memperoleh hasil secara parsial ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- AgusIrianto, *Konsep Dasar Statistik, Aplikasi Dan Pengembangannya*, Jakarta, kencana, 2008.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiolog, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Departemen Agama RI, *Al-qur-an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung, 2002.
- Dwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2012.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Fandy Tjiptono, *Service, Mangemen I*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008
- Fandy Tjipto, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ,Yogyakarta, Andi Offset, 2007.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah, ed.1, cet.5*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Puataka Utama, 2005.
- Ibnu Rusyid, *Bidayatul Mujtahid*, Penerjemah Imam Ghazali Zaid, A. Zainuddin, Jilid IV, cet. 1, Jakarta: Pustaka Amani, 1995.
- Jonathan Sarwonodan Tutty Marta diredja, *Riset Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank* ,Jakarta: Kencana, 2010.

- Maman Abdurrahman & Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktisi Memahami Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadist Ekonomi Syariah, ed.1,cet.1*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Moh Nasir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, ed.1, cet, 1. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003
- M. Hariwiyana dan Bisri, M. Djalaelani, *Tehnik Menulis Skripsi dan Thesis*, Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan 2012.
- M.N. Nasutin, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah*,Bandung: ALFABETA, 2012.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum, cet.1*, Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1999.
- Philip Kotlerdan Kevin Lane Keller, *ManajemenPemasaranEdisiKetigabelas*,Jakarta: Erlangga, 2008
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari “Marketing Management” oleh Benyamin Molan , Jakarta: Indeks, 2005.
- Prof. Dr. H. Hendi Suhendi, M.Si, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta:Raja Grapindo, 2004.
- Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Juz 13, Alih Bahasa Kamaluddin A. Marzuki, Bandung: PT. Al-Ma'aruf, 1997.
- Setiawan dan Dwi Endah Kusrini, *Ekonomi Metrika*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Syafrizal Helmi Situmorang, dkk., *Analisis Data Penelitian: Menggunakan Program SPSS*, Medan: USU Pers, 2008.

Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Perbankan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.

Warkum Samitra, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996.

Whoso, *Pengimpunan Dana dan Distribusi Hasil Bank Syari'ah*, Jakarta: PT. Grafindo, 2005.

Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah, cet.2*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpatik Cabang Padangsidempuan ada beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu:

1. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan harus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variable selain kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah atau membahas produk-produk lain selain tabungan simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, sehingga menambah wawasan dalam penelitian kinerja perusahaan, serta diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih baik daripada peneliti sebelumnya.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Masdina Daulay
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat Tanggal Lahir : Siunggam Jae, 25 Mei 1995
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Belum Menikah
6. Tinggi, Berat Badan : 159
7. Agama : Islam
8. Alamat : Siunggam Jae, Kec. Padang Bolak, Kab.  
Padang Lawas Utara
9. No Hp : 0852-7038-3991

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN 101320 Siunggam Jae 2001-2007
2. SMP : SMP N 4 Padang Bolak 2007-2010
3. SMA : SMK S YPIPL Gunung Tua 2010-2013
4. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri  
Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah S1  
2013 sampai sekarang.



Nomor : B-30/In.14/G.5a/PP.00.9/08/2017

Padangsidimpuan, 15 Agustus 2017

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi**

Yth Bapak/Ibu:

1. **Rosnani Siregar, M.Ag**
2. **Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP.,M.M**

Di

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

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

Nama : Masdina Daulay  
Nim : 13 220 0161  
Jurusan : Perbankan Syariah-4  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Pertama : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan Simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidimpuan  
Judul Kedua : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri KC: Padangsidimpuan.

Untuk itu diharapkan kepada Bapak/Ibu agar bersedia menjadi pembimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas kesediaan dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

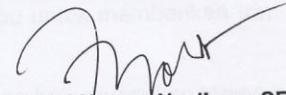
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Mengetahui:

Dekan,

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

Ketua Jurusan



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

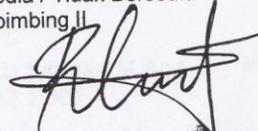
Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia / Tidak Bersedia  
Pembimbing I



**Rosnani Siregar, M.Ag**  
NIP. 19740626 200312 3 001

Bersedia / Tidak Bersedia  
Pembimbing II



**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., M.M**  
NIP. 19811106 201503 1 001



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

Nomor : B- /b5D /In.14/G/TL.00/8/2017  
Lamp. : -  
Hal : Mohon Izin Riset

31 Agustus 2017

Yth;  
Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri  
Cabang Padangsidempuan  
di-  
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Masdina Daulay  
NIM : 13 220 0161  
Semester : XIII (Tiga Belas)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan**".

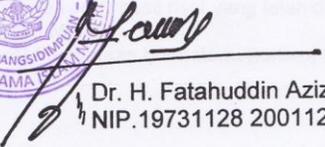
Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

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

12 Oktober 2017  
No. 19/1298-3/056

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

PT. Bank Syariah Mandiri  
Cabang Padangsidimpuan  
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A  
Padangsidimpuan 22717  
Telp. (0634) 28200  
Fax. (0634) 28103  
www.syariahamandiri.co.id

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

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

Ref : - Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
No.B-/058/In.14/G/TL.00/8/2017 Tanggal 31 Agustus 2017 Perihal Mohon Izin Riset  
- Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
No.B-1099/In.14/G/TL.00/9/2017 Tanggal 08 September 2017 Perihal Mohon Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

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

No	Nama	NIM	Program Studi	Judul Skripsi
1	Masdna Daulay	13 220 0161	Perbankan Syariah	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Tabungan Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan
2	Mahdalena	13 220 0159	Perbankan Syariah	Pengaruh Pelayanan, Penetapan Harga Jual dan Tingkat Margin Terhadap Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

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

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

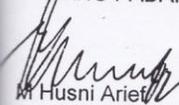


syariah

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN

  
M Husni Ariet  
Branch Manager

  
Ismardiana Hutabarat  
BOSM

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman No. 130A

dengan ini menerangkan bahwa

## SURAT KETERANGAN

No. 18/1432-3/056

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman No. 130A,  
dengan ini menerangkan bahwa :

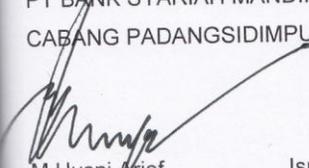
Nama : Masdina Daulay  
NIM : 13 220 0161  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan  
dengan judul skripsi " Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan  
Simpatik di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padangsidimpuan, 09 November 2017

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PADANGSIDIMPUAN

  
M Husni Arief  
Branch Manager

  
Ismardiana Hutabarat  
BOSM

## SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket (Kepuasan Nasabah) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan Simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan**

Yang disusun oleh:

Nama : Masdina Daulay

NIM : 13 220 0161

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah 4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket (Kepuasan Nasabah) yang baik.

Padangsidempuan, Mei 2017

**Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

## **SURAT VALIDASI**

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket (Kualitas Pelayanan) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

### **Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan Simpatik di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan**

Yang disusun oleh:

Nama : Masdina Daulay  
NIM : 13 220 0161  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah 4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket (Kualitas Pelayanan) yang baik.

Padangsidempuan, Mei 2017

**Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

## Lampiran 2

### A. Pengukuran Tingkat Kepentingan (Kepuasan Nasabah)

Di bawah ini terdapat pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda sebagai Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan. Dimohon anda memberi penilaian dengan tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan di bawah ini :

#### Kriteria Penilaian

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Penting (SS)	1
2	Setuju (S)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

#### Pertanyaan

##### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Lokasi Bank Syariah Mandiri yang strategis.					
2	Karyawan Bank Syariah Mandiri berpenampilan baik dan sopan.					

##### 2. Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Memberikan daya tarik atau bonus kepada nasabah tabungn simpatik.					
2	Kemudahan administrasi dalam pembukaan rekening tabungan simpatik.					

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah tabungan simpatik.					
2	Teller selalu dalam posisi siap melayani nasabah untuk setiap transaksi tabungan simpatik.					

### 4. Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Memberikan kepastian kerahasiaan data nasabah tabungan simpatik.					
2	Sangat teliti dalam melakukan administrasi data nasabah tabungan simpatik.					

### 5. Perhatian (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah tabungan simpatik.					
2	Memahami kebutuhan tabungan simpatik.					

## B. Pengukuran Tingkat kinerja (kualitas pelayanan yang diterima pelanggan)

Di bawah ini terdapat pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kinerja atribut menurut persepsi anda sebagai Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan. Dimohon anda memberi penilaian dengan tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan di bawah ini :

#### Kriteria Penilaian

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Penting (SS)	1
2	Setuju (S)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3

4	Tidak Seruju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Pertanyaan

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Saya menemukan kenyamanan menjadi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.					
2	Saya menabung di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan karena memiliki citra rasa positif di mata masyarakat.					

2. Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah tabungan simpatik					
2	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan setiap bertransaksi tabungan simpatik cepat dan handal					

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
2	Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan membuat nasabah tabungan sipatik merasa aman sewaktu melakukan transaksi					

4. Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan harus menjadi tempat yang percaya dalam menyimpan uang nasabah					
2	Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan terampil dalam memberikan					

	informasi kepada nasabah tabungan simpatik					
--	--	--	--	--	--	--

5. Perhatian (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1	Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah tabungan simpatik					
2	Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan mampu memahami kebutuhan nasabah tabungan simpatik					

**LAMPIRAN 3****KUALITAS PELAYANAN**

<b>No</b>	<b>KP1</b>	<b>KP2</b>	<b>KP3</b>	<b>KP4</b>	<b>KP5</b>	<b>KP6</b>	<b>KP7</b>	<b>KP8</b>	<b>KP9</b>	<b>KP10</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>2</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>3</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>4</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>5</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>6</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>7</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>8</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>9</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>10</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>11</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>12</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>13</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>14</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>15</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>16</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>17</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>18</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>19</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>20</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>21</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>22</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>38</b>
<b>23</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>24</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>25</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>26</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>27</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>28</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>47</b>
<b>29</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>30</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>31</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>32</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>

<b>33</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>34</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>35</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>36</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>47</b>
<b>37</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>48</b>
<b>38</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>39</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>40</b>	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	<b>44</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>42</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>43</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>48</b>
<b>44</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>47</b>
<b>45</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>48</b>
<b>46</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>47</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>48</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>48</b>
<b>49</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>47</b>
<b>50</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>48</b>
<b>51</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>52</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>54</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>55</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>56</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>57</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>58</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>47</b>
<b>59</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>60</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>61</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>
<b>62</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>63</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>64</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>65</b>	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>66</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>67</b>	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	<b>36</b>
<b>68</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>

<b>69</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>70</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>71</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>72</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>73</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>74</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>
<b>75</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>76</b>	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	<b>42</b>
<b>77</b>	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>47</b>
<b>78</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	<b>45</b>
<b>79</b>	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	<b>35</b>
<b>80</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	<b>43</b>
<b>81</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>
<b>82</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>83</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>84</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>85</b>	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	<b>36</b>
<b>86</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>87</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>
<b>88</b>	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	<b>36</b>
<b>89</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>90</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>91</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>
<b>92</b>	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	<b>35</b>
<b>93</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>94</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>95</b>	4	4	4	3	4	4	5	3	4	1	<b>36</b>
<b>96</b>	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	<b>40</b>
<b>97</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	<b>37</b>
<b>98</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>39</b>
<b>99</b>	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	<b>35</b>

### KEPUASAN NASABAH

No	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	2	5	2	4	3	5	5	5	4	3	38
3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	45
4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	5	1	5	5	2	5	5	4	5	42
7	4	5	5	5	5	5	1	5	4	3	42
8	5	5	5	5	1	5	4	5	5	2	42
9	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	44
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	3	4	5	3	4	5	5	3	3	39
12	4	4	5	3	4	2	3	4	4	5	38
13	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	28
14	2	4	5	3	2	3	5	4	3	3	34
15	2	4	5	3	2	3	5	4	3	3	34
16	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	28
17	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	43
18	2	5	5	3	4	4	5	2	3	3	36
19	4	4	5	3	4	2	3	4	4	5	38
20	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	33
21	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	33
22	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	30
23	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	32
24	5	5	3	4	3	4	2	4	3	4	37
25	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	41
26	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	39
27	5	5	3	4	3	4	2	4	3	4	37
28	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	40
29	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	40
30	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	26
31	4	4	5	3	4	2	3	4	4	5	38
32	4	3	4	1	3	4	5	5	3	3	35
33	2	5	5	3	4	4	5	2	3	3	36
34	3	2	3	3	3	4	2	2	1	4	27
35	3	2	3	3	3	4	2	2	1	4	27

<b>36</b>	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	<b>32</b>
<b>37</b>	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	<b>33</b>
<b>38</b>	4	3	4	1	3	4	5	5	3	3	<b>35</b>
<b>39</b>	5	5	3	4	3	4	2	4	3	4	<b>37</b>
<b>40</b>	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	<b>39</b>
<b>41</b>	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	<b>39</b>
<b>42</b>	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	<b>26</b>
<b>43</b>	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	<b>29</b>
<b>44</b>	2	3	2	4	3	2	3	5	4	3	<b>31</b>
<b>45</b>	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	<b>42</b>
<b>46</b>	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	<b>39</b>
<b>47</b>	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	<b>41</b>
<b>48</b>	2	3	2	4	3	2	3	5	4	3	<b>31</b>
<b>49</b>	2	5	5	3	4	4	5	2	3	3	<b>36</b>
<b>50</b>	3	2	3	3	3	4	2	2	1	4	<b>27</b>
<b>51</b>	2	5	5	3	4	4	5	2	3	3	<b>36</b>
<b>52</b>	2	4	5	3	2	3	5	4	3	3	<b>34</b>
<b>53</b>	2	4	5	3	2	3	5	4	3	3	<b>34</b>
<b>54</b>	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	<b>40</b>
<b>55</b>	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	<b>42</b>
<b>56</b>	2	5	5	3	4	4	5	2	3	3	<b>36</b>
<b>57</b>	4	4	5	3	4	2	3	4	4	5	<b>38</b>
<b>58</b>	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	<b>32</b>
<b>59</b>	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	<b>30</b>
<b>60</b>	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	<b>33</b>
<b>61</b>	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	<b>30</b>
<b>62</b>	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	<b>28</b>
<b>63</b>	3	2	3	3	3	4	2	2	1	4	<b>27</b>
<b>64</b>	2	3	2	4	3	2	3	5	4	3	<b>31</b>
<b>65</b>	2	4	5	3	2	3	5	4	3	3	<b>34</b>
<b>66</b>	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	<b>32</b>
<b>67</b>	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	<b>30</b>
<b>68</b>	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	<b>28</b>
<b>69</b>	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	<b>41</b>
<b>70</b>	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	<b>40</b>
<b>71</b>	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	<b>41</b>
<b>72</b>	2	5	5	3	4	4	5	2	3	3	<b>36</b>
<b>73</b>	4	3	4	1	3	4	5	5	3	3	<b>35</b>



## LAMPIRAN 4

Tabel r untuk  $df = 1 - 50$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
Tingkat signifikansi untuk uji dua arah					
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk $df = 51 - 100$ $df = (N-2)$			Tingkat signifikansi untuk uji satu arah		
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>					
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931

<b>66</b>	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
<b>67</b>	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
<b>68</b>	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
<b>69</b>	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
<b>70</b>	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
<b>71</b>	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
<b>72</b>	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
<b>73</b>	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
<b>74</b>	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
<b>75</b>	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
<b>76</b>	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
<b>77</b>	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
<b>78</b>	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
<b>79</b>	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
<b>80</b>	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
<b>81</b>	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
<b>82</b>	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
<b>83</b>	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
<b>84</b>	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
<b>85</b>	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## LAMPIRAN 5

### Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816

29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

<b>TitikPe rsentas eDistri busi t (df = 41 – 80) Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260

70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

<b>TitikPe rsentas eDistri busi t (df = 81 -120) Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549

<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
<b>101</b>	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
<b>102</b>	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
<b>103</b>	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
<b>104</b>	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
<b>105</b>	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
<b>106</b>	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
<b>107</b>	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
<b>108</b>	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
<b>109</b>	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
<b>110</b>	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
<b>111</b>	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
<b>112</b>	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
<b>113</b>	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
<b>114</b>	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
<b>115</b>	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
<b>116</b>	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
<b>117</b>	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
<b>118</b>	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
<b>119</b>	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
<b>120</b>	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## LAMPIRAN 6

### 1. DESKRIPTIF STATISTIK

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KN	99	26	50	36.76	5.983
KP	99	35	50	42.43	3.900
Valid N (listwise)	99				

### 2. VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	38.06	13.343	.528	.730
KP2	38.16	13.096	.349	.747
KP3	38.28	12.593	.508	.726
KP4	38.19	11.320	.720	.691
KP5	38.05	12.579	.443	.734
KP6	37.99	13.418	.317	.751
KP7	38.04	13.570	.453	.737
KP8	38.07	12.617	.564	.720
KP9	38.30	12.091	.541	.719
KP10	38.58	13.716	.090	.807

### 3. VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN NASABAH (X)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	33.21	27.801	.536	.731
KN2	32.73	28.731	.555	.730
KN3	32.84	30.321	.365	.756
KN4	33.25	29.374	.491	.739
KN5	33.38	29.708	.400	.751
KN6	33.14	29.653	.461	.743
KN7	32.99	30.663	.274	.771
KN8	33.03	29.887	.393	.752
KN9	33.26	30.196	.449	.745
KN10	32.98	31.163	.428	.748

### 4. REALIBILITY VARIANBEL KUALITAS PELAYANAN (X)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	10

### 5. RELIABILITY VARIABEL PRODUK KEPUASAN NASABAH (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	10

**6. DETERMINASI**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.412 <sup>a</sup>	.170	.161	2,92670

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

**7. REGRESI LINEAR SEDERHANA**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.815	6.503		7.660	.000
	X	.308	.153	-.201	-2.016	.047

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah y

**8. UJI t**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.815	6.503		7.660	.000
	X	.308	.153	.201	2.016	.047

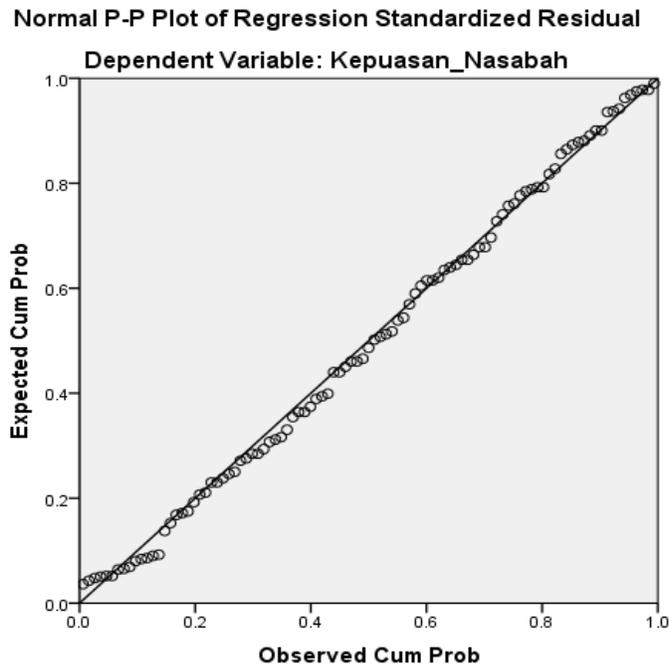
a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah y

**9. LINEARITAS**

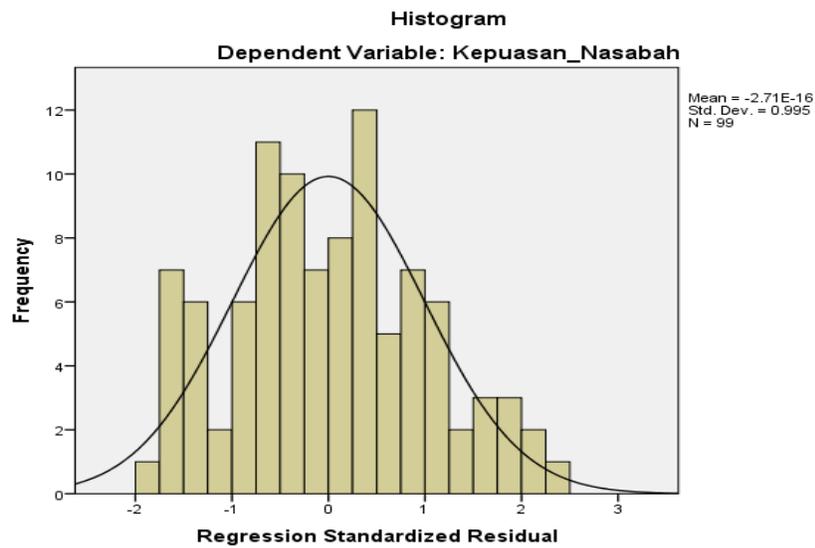
**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KN * KP Between Groups (Combined)	996.693	15	66.446	2.196	.013
Linearity	141.105	1	141.105	4.663	.034
Deviation from Linearity	855.588	14	61.113	2.020	.026
Within Groups	2511.489	83	30.259		
Total	3508.182	98			

## 10. UJI NORMALITAS DALAM GRAFIK PLOT



## 11. UJI NORMALITAS DALAM GRAFIK BATANG





Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.614**	.506**	.631**	.801**	.589**	.451**	.549**	.667**	.665**	.347**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

### VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

#### Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	Total
KN1	Pearson Correlation	1	.355**	.100	.350**	.265**	.477**	-.025	.387**	.405**	.537**	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000	.324	.000	.008	.000	.807	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN2	Pearson Correlation	.355**	1	.339**	.402**	.198*	.446**	.213*	.219*	.439**	.239*	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.050	.000	.034	.030	.000	.017	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN3	Pearson Correlation	.100	.339**	1	.131	.290**	.298**	.385**	.094	.109	.140	.515**
	Sig. (2-tailed)	.324	.001		.195	.004	.003	.000	.356	.282	.167	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN4	Pearson Correlation	.350**	.402**	.131	1	.410**	.348**	-.020	.254*	.352**	.366**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.195		.000	.000	.846	.011	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN5	Pearson Correlation	.265**	.198*	.290**	.410**	1	.309**	.133	.051	.190	.280**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.008	.050	.004	.000		.002	.188	.616	.060	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN6	Pearson Correlation	.477**	.446**	.298**	.348**	.309**	1	.175	.079	.103	.104	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.002		.082	.437	.309	.307	.000

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN7	Pearson Correlation	-.025	.213*	.385**	-.020	.133	.175	1	.352**	.181	.060	.456**
	Sig. (2-tailed)	.807	.034	.000	.846	.188	.082		.000	.074	.555	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN8	Pearson Correlation	.387**	.219*	.094	.254*	.051	.079	.352**	1	.336**	.281**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.356	.011	.616	.437	.000		.001	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN9	Pearson Correlation	.405**	.439**	.109	.352**	.190	.103	.181	.336**	1	.206*	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.282	.000	.060	.309	.074	.001		.041	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KN10	Pearson Correlation	.537**	.239*	.140	.366**	.280**	.104	.060	.281**	.206*	1	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.167	.000	.005	.307	.555	.005	.041		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Kepuasan_Nasa_bah	Pearson Correlation	.668**	.667**	.515**	.614**	.551**	.590**	.456**	.542**	.571**	.537**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

Lampiran 10







