



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH TABUNGAN  
MUAMALAT PRIMA IB PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
NIM. 12 220 0061**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ( IAIN )  
PADANGSIDIMPUAN  
2017**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH TABUNGAN  
MUAMALAT PRIMA IB PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

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

ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE

Oleh: NIM. 12 220 0061

ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
NIM. 12 220 0061

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

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

2017



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH TABUNGAN  
MUAMALAT PRIMA IB PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

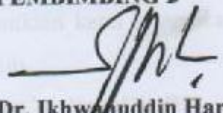
**SKRIPSI**

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

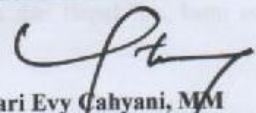
**Oleh:**

**ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
NIM. 12 220 0061**

**PEMBIMBING I**

  
**Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag  
NIP. 19730103 200212 1 001**

**PEMBIMBING II**

  
**Utari Evy Cahyani, MM  
NIP. 19870521 201505 2 004**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

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

**2017**



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

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

Hal : LampiranSkripsi  
a.n. **ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE**

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, Oktober 2017

KepadaYth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidimpuan

Di\_

Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikumWr.Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi.n **ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE** yang berjudul: "**Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**"Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**Utari Evy Cahyani, S.P., M.M**  
NIP. 1787052 201503 2 004

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
NIM : 12 220 0061  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya 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 IAIN Padangsidimpuan 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 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, Oktober 2017  
Pembuat Pernyataan,



ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
NIM. 12 220 0061

KEBANTUAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
Nim : 12 220 0061  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institusi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan** Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan  
Pada tanggal : Oktober 2017  
Yang menyatakan,



**ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE**  
NIM. 12 200 0061



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

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

DEWAN PENGUJI  
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE  
NIM : 12 220 0061  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Ketua

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

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si  
NIP: 19780818 200901 1 015

Anggota

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

Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si  
NIP: 19780818 200901 1 015

Nofinawati, SEL., M.Ag  
NIP: 19821116 201101 2 003

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
NIP: 19751103 200212 1 001

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah  
Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Jum'at 03 Nopember 2017  
Pukul : 13:30 WIB s/d 16:30 WIB  
Hasil/Nilai : 76,75 (B)  
IPK : 3,04  
Predikat : Amat Baik



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

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH TABUNGAN MUAMALAT PRIMA IB PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE**  
**NIM : 12 220 0061**

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



Padangsidimpuan, 15 November 2017  
Dekan

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



## ABSTRAK

Nama : Ilham Ady Syaputra Rambe  
Nim : 12 220 0061  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan iB Muamalat Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

Latar belakang masalah ini adalah ketidakpuasan yang dialami oleh para nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan diantaranya perkembangan jumlah nasabah Tabungan iB Muamalat Prima mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun dan pelayanan yang tidak memuaskan sehingga menyebabkan nasabah beralih ke bank pesaing.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai melakukan sesuatu kepada orang lain agar dapat memenuhi kepuasan nasabah, pada umumnya mencerminkan produk bersifat tidak berwujud.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dilakukan dengan menggunakan instrument pengumpulan data yaitu kuesioner, dengan jumlah sampel 47 responden yang diambil dari populasi 88 responden. Analisis data dilakukan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang menjelaskan sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan ataupun harapan dengan kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang didapatkan oleh nasabah, untuk pengukuran kepuasan pengunjung dilakukan melalui lima dimensi yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), sedangkan untuk menganalisisnya menggunakan alat bantu *SPSS versi 22*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan. Hal ini didasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi) yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh para nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Nasabah, Tabungan iB Muamalat Prima, Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

## KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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

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

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. H. Samsuddin, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Utari Evy Cahyani, MM selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

7. Bapak Kepala Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
8. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Marausin Rambe dan Ibunda Esmawati Batubara yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang dan kakak karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi penulis.
9. Para sahabat Hafiv Prabowo S.E , Ade Ulan Sari Hasibuan S.E, Yamin Sohar S.E, Reza Syahputra Nasution, Andy Hotman S,E dan yang terkhusus kepada Suci Syahfifa Nasution yang telah banyak membantu, menemani ketika melakukan riset dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2012 khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-2 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

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

Padangsidempuan, Oktober 2017

Peneliti,

**ILHAM ADY SYAPUTRA RAMBE**

**NIM. 12 220 0061**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	..	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	..'	apostrof
ي	ya	Y	ye

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	a
— /	Kasrah	I	i
— ؤ	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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 harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

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.

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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



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

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

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

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

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

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

#### **6. Hamzah**

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

## **7. Penulisan Kata**

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

## **8. Huruf Kapital**

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

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

## **9. Tajwid**

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

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

## DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan Nasabah.....	12
2. Konsep Dalam Kualitas Pelayanan.....	13
a. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	15
b. Kualitas Layanan Internal.....	15
c. Kualitas Layanan External.....	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
4. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	17
5. Sikap Melayani Nasabah.....	19
6. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	21
7. Etika Pelayanan Nasabah.....	23
8. Larangan Dalam Etika Pelayanan.....	24
9. Tabungan.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Berpikir.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian.....	34
D. Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Kuesioner.....	37

	2. Dokumentasi .....	39
	F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	40
	G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	44
<b>BAB</b>	<b>IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	
	Cabang Padangsidimpuan .....	45
	1. Sejarah .....	45
	2. Visi dan Misi .....	47
	3. Struktur Organisasi .....	48
	4. Produk dan Layanan .....	49
	B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
	C. Analisis Data .....	51
	1. Hasil Uji Validitas .....	51
	2. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
	D. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	55
	E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB</b>	<b>V PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Saran .....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat Prima.....	3
Tabel 1.2: Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
Tabel 2.1: Fitur Tabungan iB Muamalat Prima.....	25
Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1: Populasi Penelitian .....	33
Tabel 3.2: Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuisiner .....	35
Tabel 3.3: Kisi-Kisi Kuisiner Tentang Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 3.4: Kriteria dan Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
Tabel 4.1: Deskriptif Statistik.....	47
Tabel 4.2: Uji Validitas Indikator Kepentingan .....	48
Tabel 4.3: Uji Validitas Indikator Kinerja .....	49
Tabel 4.4: Uji Reabilitas Variabel Indikator Kepentingan.....	51
Tabel 4.5: Uji Reabilitas Variabel Indikator Kinerja.....	51
Tabel 4.6: Jumlah Nilai dan Rata-rata Kepentingan dan Kinerja.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	46
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Dan Kinerja.....	56

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam dunia modern sekarang ini, perbankan memiliki peranan yang sangat penting dalam memajukan perekonomian suatu negara. Hal ini terjadi karena hampir semua sektor membutuhkan jasa perbankan. Oleh karena itu, dalam melakukan aktivitas keuangan baik perorangan maupun lembaga, tentu tidak dapat lepas dari dunia perbankan. Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga wajar ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan memang sangat penting, misalnya dalam hal penciptaan uang, peredaran uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat menyimpan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.<sup>1</sup>

Perkembangan perbankan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup pesat, hal ini terlihat dari banyaknya bank-bank yang berdiri. Perkembangan bank tersebut menunjukkan adanya pesaing-pesaing baru yang telah memasuki pasar dengan menawarkan beragam produk atau jasa serta berusaha memenuhi kebutuhan nasabah. Perkembangan bank tersebut tidak hanya terjadi pada bank konvensional tetapi juga pada bank syariah.

Kehadiran perbankan syariah di Indonesia ditanggapi dengan hal-hal yang beragam, ada yang setuju namun ada juga pihak yang tidak setuju.

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 2.



Namun demikian berkat perjuangan MUI dan tokoh-tokoh Islam lainnya lahirlah bank syariah yang pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 Nopember 1991. Sebagai bank pertama murni syariah, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia telah memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia.<sup>2</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu bank yang memiliki beragam produk, baik produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana maupun produk jasa. Salah satu jenis produk penghimpunan dana adalah Tabungan. Adapun jenis-jenis tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, yaitu: Tabungan Muamalat iB, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh, Tabungan Muamalat Umrah iB, TabunganKu, Tabungan Muamalat Rencana iB, Tabungan Muamalat Prima iB dan tabungan iB Muamalat Sahabat.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki sebuah produk Tabunganyaitu tabungan Muamalat Prima iB yang dipersembahkan bagi nasabah yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki jumlah nasabah Tabungan Muamalat Prima iB

---

<sup>2</sup>Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat” <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 22 Maret 2017 pukul 16.30 WIB.

yang mengalami fluktuasi dari tahun 2012 sampai dengan 2016. Fluktuasi jumlah nasabah tabungan Muamalat Prima iB dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2012	65 Nasabah
2013	76 Nasabah
2014	131 Nasabah
2015	35 Nasabah
2016	88 Nasabah

Sumber Data: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

Berdasarkan tabel jumlah nasabah Tabungan Muamalat Prima iB menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah Tabungan Muamalat Prima iB dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 yaitu pada tahun 2012 berjumlah 65 nasabah atau sebesar 8,66%, pada tahun 2013 berjumlah 76 nasabah atau sebesar 10,12% dan pada tahun 2014 berjumlah 131 nasabah atau sebesar 17,44%. Namun, pada tahun 2015 jumlah nasabah tabungan Muamalat Prima iB mengalami penurunan berjumlah 35 nasabah atau sebesar 4,66% dan pada tahun 2016 jumlah nasabah tabungan Muamalat Prima iB mengalami peningkatan kembali dengan jumlah 88 nasabah atau sebesar 151,4%.

Perkembangan jumlah nasabah Tabungan Muamalat Prima iB mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun karena adanya perkembangan jasa

perbankan yang mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pesaing-pesaing baru memasuki pasar dengan berbagai tawaran pelayanan yang beraneka ragam dan memiliki daya tarik tersendiri. Persaingan yang semakin ketat tersebut mendorong pihak perbankan untuk melakukan usaha-usaha pengembangan di bidang pelayanan. Dalam hal ini, menyebabkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan harus membuat strategi-strategi untuk mempertahankan nasabah dan menarik minat nasabah. Strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah melalui penyediaan fasilitas yang diinginkan oleh nasabah, pemberian informasi secara jelas dan dapat dipahami oleh nasabah serta melakukan upaya yang dapat menambah keyakinan nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan karena apabila PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya sehingga hal ini akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan nasabah terhadap jasa perbankan. Dengan demikian, salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan perbankan untuk tetap unggul dalam persaingan, tergantung kepada kemampuan perusahaan perbankan tersebut untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas pelayanan nasabah akan memberikan konsekuensi perilaku tertentu pada nasabah. Konsekuensi perilaku kualitas pelayanan nasabah dapat dilihat sebagai tanda terjadinya nasabah tetap bertahan atau nasabah akan pergi dan berpindah ke bank lain. Apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah menyenangkan, maka nasabah akan tetap setia dan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah tidak menyenangkan maka nasabah akan meninggalkan bank tersebut. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, terkadang masih saja ada nasabah yang tidak merasa puas, sehingga pada akhirnya nasabah beralih ke bank pesaing.<sup>3</sup>

Banyak hal yang menyebabkan nasabah meninggalkan suatu bank dan beralih ke bank lain, antara lain: pelayanan yang tidak memuaskan seperti nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelkan atau tidak diperhatikan, nasabah merasa tersinggung dan karyawan yang tidak menepati janji sehingga tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu dibandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh bank pesaing dan biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif lebih mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing, maka hal tersebut juga menyebabkan nasabah beralih ke bank pesaing. Oleh karena itu, setiap karyawan bank harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah meninggalkan bank dan beralih ke bank pesaing. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terdapat lima dimensi kualitas

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 189.

pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian masalah di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul, yaitu: **“Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka batasan masalahnya, antara lain:

1. Perkembangan jumlah nasabah Tabungan Muamalat Prima mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun.
2. Pelayanan yang tidak memuaskan sehingga menyebabkan nasabah beralih ke bank pesaing.
3. Produk yang tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu dibandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh bank pesaing sehingga menyebabkan nasabah beralih ke bank pesaing.
4. Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif lebih mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing sehingga menyebabkan nasabah beralih ke bank pesaing.

---

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 55.

### C. Batasan Istilah

Batasan istilah penelitian diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dimensi terkait dalam penelitian dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing dimensi. Untuk menghindari kesalahpahaman istilah yang digunakan dalam penelitian maka dibuatlah batasan istilah penelitian guna menerangkan beberapa istilah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Dimensi Kualitas Pelayanan**

<b>Dimensi</b>	<b>Definisi</b>	<b>Atribut</b>	<b>Skala</b>
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) adalah fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dalam penelitian ini bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) adalah gedung, karyawan, desain ruangatau peralatan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peralatan yang modern</li> <li>b. Fasilitas yang menarik</li> <li>c. Karyawan berpenampilan rapi</li> <li>d. Fasilitas yang sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan</li> </ul>	Likert
Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam penelitian ini reliabilitas ( <i>reliability</i> ) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji kepada nasabah tabungan Muamalat Prima iB pada Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang tepat waktu</li> <li>b. Besikap simpatik dan menenangkan nasabah</li> <li>c. Penyampaian informasi dengan benar</li> <li>d. Penyampaian informasi sesuai waktu yang dijanjikan</li> <li>e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan</li> </ul>	Likert

<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p>	<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) adalah respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam penelitian ini daya tanggap (<i>responsiveness</i>) adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan yang tanggap terhadap keinginan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.</p>	<p>a. Penyampai informasi secara jelas b. Pelayanan yang cepat c. Karyawan yang bersedia membantu nasabah d. Karyawan yang tidak sibuk dan sanggup menanggapi keinginan nasabah</p>	<p>Likert</p>
<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>Jaminan (<i>assurance</i>) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan yang bebas dari keraguan. Dalam penelitian ini jaminan (<i>assurance</i>) adalah rasa aman dan nyaman yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.</p>	<p>a. Karyawan yang dapat dipercaya b. Perasaan aman saat transaksi c. Karyawan yang bersikap sopan d. Karyawan yang berpengalaman luas</p>	<p>Likert</p>
<p>Empati (<i>Empathy</i>)</p>	<p>Empati (<i>empathy</i>) adalah meliputi kemudahan dalam menjalani hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan nasabah. Dalam penelitian ini empati (<i>empathy</i>) adalah sikap karyawan</p>	<p>a. Kemudahan saat transaksi b. Memberikan perhatian secara personal c. Karyawan yang memperhatikan kepentingan nasabah d. Karyawan yang memahami</p>	<p>Likert</p>

	yang mengerti dan memahami kebutuhan nasabah dengan memberikan perhatian secara personal saat bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.	kebutuhan nasabah	
--	---	-------------------	--

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dirumuskan masalah yang hendak diteliti yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan nasabah Tabungan Muamalat Prima iB pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan nasabah Tabungan Muamalat Prima iB pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh peneliti selama kuliah dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.



## 2. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan terkait Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB sehingga dapat menentukan kebijakan selanjutnya.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi ilmiah dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan nasabah. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi semua pihak yang membutuhkan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

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

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka, yang terdiri dari landasan teori yaitu teori mengenaikualitas pelayanan nasabah, penelitian terdahulu dan kerangka pikir.

Bab III Metodologi Penelitian, yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan teknik pengecekan deabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian, yang terdiri dari gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan Nasabah

Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pekerjaan kembali dan perborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan konsumen, meningkatkan hasil dan meningkatkan utilisasi kapasitas produksi serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa. Feigenbaum menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Suatu jasa berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan atas suatu jasa.<sup>5</sup>

Secara sederhana, istilah *service* (pelayanan) mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Bogor, Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 2-3.

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, hlm. 1.

## 2. Konsep Dalam Kualitas Pelayanan.

Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan/pengunjung atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/pengunjung. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma (suatu pernyataan yang bisa dilihat kebenarannya tanpa perlu adanya bukti) bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan".<sup>7</sup>

Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama disektor pelayanan publik, sehingga munculnya sikap, anggapan, dan penilaian terhadap pemerintah. Misalnya kesan bahwa birokrasi adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Bahkan dalam pelayanan publik muncul istilah "kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah".<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan, intraksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan penilaian dalam sebuah manajemen, oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, strategi kualitas pelayanan sebagai berikut:<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014). hlm. 124.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 125.

<sup>9</sup> Philip Kotler, *Managemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 1999). Edisi 1 hlm. 26.

- a. Atribut layanan pelanggan yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
- b. Pendekatan untuk menyempurnakan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.
- c. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan yaitu dengan memahami persepsi pelanggan.
- d. Implementasi adalah target strategis yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

Dalam konsep memberikan berbagai pelayanan, Islam menganjurkan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap orang. Sebagaimana Firman ALLAH SWT QS. Yusuf : 21 yang berbunyi:

رَأَوْيْنَ فَعَنَّا أَنْ عَسَىٰ مَثْوَاهُ أَكْرَمِي لِأَمْرَاتِهِ مِمَّنْ مِصْرَ مِنْ أَشْتَرْتَهُ الَّذِي وَقَالَ  
 يَشْتَأْوِيلٍ مِنْ وَلِنُعَلِّمَهُ الْآرْضِ فِي لِيُوسُفَ مَكَّنَّا وَكَذَلِكَ وَلَدًا اتَّخَذَهُ  
 ﴿٢١﴾ يَعْلَمُونَ لَا النَّاسِ أَكْثَرُ وَلَكِنَّ أَمْرَهُ عَلَىٰ غَالِبٍ وَأَلَّهُ الْأَحَادُ

Artinya: *Dan orang Mesir yang membelinya berkata kepada isterinya: "Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, boleh Jadi Dia bermanfaat kepada kita atau kita pungut Dia sebagai anak." dan demikian pulalah Kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di muka bumi (Mesir), dan agar Kami ajarkan kepadanya ta'bir mimpi. dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tiada mengetahuinya. (QS. Yusuf : 21)<sup>10</sup>*

---

<sup>10</sup>Departemen Agama RI, *Al- Quran dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Karya Utama, 2000), hlm. 351.

Penjelasan dari Ayat Al-Qur'an di atas meriwayatkan Orang Mesir yang membeli Nabi Yusuf a.s itu seorang Raja Mesir bernama Qithfir dan nama isterinya Zulaikha. Allah SWT telah memberikan kedudukan yang baik kepada Nabi Yusuf a.s dengan diberikannya tempat dan layanan yang baik didalam istana kerajaan Mesir. Hal ini juga merupakan awal dimana Nabi Yusuf a.s kemudian menjadi Bendahara kerajaan Mesir yang telah dijanjikan oleh Allah SWT.

a. Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan terbagi atas:<sup>11</sup>

b. Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Factor yang mempengaruhi kualitas internal adalah pola manajemen umum perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, pola insentif.

---

<sup>11</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta 2012), hlm. 220-221.

c. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu yang berkaitan dengan penyediaan jasa, yang berkaitan dengan penyediaan barang.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan, meliputi: penampilan fisik seperti gedung, karyawan, desain ruang, atau peralatan.
- b. *Reliability*, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, meliputi: kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- c. *Responsiveness*, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pengunjung dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat ataupun rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, meliputi: respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu: kesiapan karyawan dalam melayani nasabah,

kecepatan karyawan dalam melayani transaksi dan penanganan keluhan nasabah.

- d. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas terhadap keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank.
- e. *Empathy*, berarti bahwa bank memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasi yang nyaman, meliputi: perhatian secara individual yang diberikan pihak bank kepada nasabah seperti kemudahan nasabah dalam menghubungi bank, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah.

#### 4. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang pegawai bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang pegawai bank harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai bank telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang pegawai bank, yaitu:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank, Op. Cit.*, hlm 182.



- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus diberikan pakaian seragam seperti mengenakan baju dan celana sepadan kombinasi yang menarik.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman artinya dalam melayani nasabah tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, murah senyum dan harus bersikap akrab.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal yaitu pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa dan apabila sudah dikenal sebut namanya, namun jika belum dikenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan yaitu usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan yaitu dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan yaitu pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.
  - h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan yaitu setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal.
  - i. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan yaitu jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu.
  - j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani yaitu jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.
5. Sikap Melayani Nasabah

Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah, yaitu:<sup>13</sup>

- a. Berikan kesempatan nasabah berbicara artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya.

---

<sup>13</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Rajawali Grafindo, 2000), hlm. 153

- b. Dengarkan baik-baik artinya selama nasabah mengemukakan pendapatnya karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung konsumen.
- c. Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara artinya pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara.
- e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung artinya cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian karyawan jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempren tinggi, usahakan tetap sabar.
- f. Jangan mendebat nasabah artinya jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kaliberdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- g. Jaga sikap, sopan, ramah dan selalu berlaku tenang artinya dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga, begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya artinya sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan jadi wewenangnya.
  - i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu artinya nasabah yang datang ke perusahaan atau swalayan pada prinsipnya ingin dibantu, oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.
6. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam menjalankan perusahaan, sering kali kita tidak bisa mementingkan yang satu tanpa melihat yang lainnya. Perusahaan harus bisa memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pengunjung, karena kebanyakan dari pelanggan atau pun pengunjung sesuatu yang cepat, baik, murah dan mudah dari perusahaan tersebut.<sup>14</sup>

Hal pertama dan terpenting dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan pengunjung adalah ukuran pengaduan (*complain*) pengunjung yang biasanya terjadi karena adanya ketidakpuasan dari pengunjung, dengan mengetahui penyebab pengaduan tersebut perusahaan dapat melakukan perbaikan dan menghilangkan akar dari akar masalah pengaduan tersebut.

Bagi perusahaan jasa kepuasan pengunjung ataupun kepuasan pelanggan sangat vital, karena pada awalnya dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengunjung akan

---

<sup>14</sup>Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm.93.

mengkombinasikan antara informasi dari mulut kemulut, kebutuhan masing-masing individu secara spesifik, pengalaman masa lalu dan informasi yang merupakan hasil dari komunikasi eksternal dengan pihak-pihak lain, dan apa yang dialami antara layanan yang diharapkan dengan layanan aktual yang diterima pengunjung.<sup>15</sup>

Menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik artinya nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.
- b. Tersedia karyawan yang baik artinya kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara dan menarik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur.
- e. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya menjaga rahasia perusahaan sama artinya menjaga rahasia nasabah.

---

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 94-95.

<sup>16</sup>Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 186-187.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik artinya untuk menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karna tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan harus perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya dan memahami keinginan dan kebutuhan dalam bekerja
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah artinya kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan.

#### 7. Etika Pelayanan Nasabah

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan kepada nasabah, yaitu:<sup>17</sup>

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *assalamualaikum*.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilakan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilakan nasabah untuk masuk atau duduk selalu bersikap ramah dan murah senyum.

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm 176.

- d. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
  - e. Biasakan mengucapkan tolong dan maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
  - f. Ucapkan kaata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.
8. Larangan dalam Etika Pelayanan

Secara umum larangan dalam etika pelayanan adalah:<sup>18</sup>

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
- b. Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- c. Dilarang melayani nasabah sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apa pun.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau bersedih di depan nasabah.
- e. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- f. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- g. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara atau kata-kata.

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 177.

- h. Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- i. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

## 9. Tabungan

### a. Pengertian Tabungan

Menurut Hermansyah tabungan dapat diartikan sebagai “simpanan pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu.”<sup>19</sup>

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tabungan adalah “simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.”<sup>20</sup>

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MU/IV/2000 tanggal 1 April 2000 tentang tabungan, tabungan pada bank syariah dapat dijalankan dengan menggunakan prinsip *Mudharabah* dan *Wadiah*.<sup>21</sup>

Berdasarkan definisi diatas tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja dengan syarat-syarat tertentu tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro.

---

<sup>19</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 48.

<sup>20</sup> *Ibid*

<sup>21</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 409



## b. Jenis-jenis Tabungan di Bank Syariah

### 1) Tabungan *Mudharabah*

Bank syariah menerima simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaian, seperti rekening giro, tetapi tidak sefleksibel rekening giro, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek. Prinsip yang digunakan dapat berupa: *wadiah* (titipan), *qardh* (pinjaman kebajikan), *mudharabah* (bagi hasil).

Ada sedikit perbedaan antara *wadiah* yang digunakan untuk rekening tabungan dan *wadiah* yang digunakan untuk rekening giro. Dalam *wadiah* untuk rekening tabungan, bank dapat memberikan bonus kepada nasabah dari keuntungan yang diperoleh bank karena bank lebih leluasa untuk menggunakan dana ini untuk tujuan mendapatkan keuntungan. *Qardh* merupakan pinjaman kebajikan. Dalam hal ini, bank seperti mendapat pinjaman tanpa bunga dari deposan. Bank dapat menggunakan dana ini untuk tujuan apa saja, dan dari keuntungan yang diperoleh bank dapat memberikan bagian keuntungan kepada deposan berupa uang atau nonuang.<sup>22</sup>

### 2) Tabungan Wadiah

*Wadiah* merupakan simpanan (*deposit*) barang atau dana kepada pihak lain yang bukan pemiliknya untuk tujuan keamanan.

---

<sup>22</sup>Ascarya, *AkaddanProduk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2007. hlm. 117.

*Wadiah* adalah akad penitipan dari pihak yang mempunyai uang/barang kepada pihak yang menerima titipan dapat diambil, pihak penerima titipan wajib menerima kembali uang/barang titipan tersebut dan yang dititipi menjadi penjamin pengembalian barang titipan.<sup>23</sup>

*Wadiah* adalah akad titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja penitip menghendaki. Menurut Bank Indonesia, *Wadiah* adalah akad penitipan barang/uang antara pihak yang mempunyai barang/uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan serta kebutuhan barang/uang.<sup>24</sup> Dalam akad hendaknya dijelaskan tujuan *Wadiah*, cara penyimpanan, lamanya waktu penitipan, biaya yang dibebankan pada pemilik barang dan hal-hal lain yang dianggap penting.<sup>25</sup>

### 3) Tabungan Muamalat Prima iB

Tabungan Muamalat Prima iB dipersembahkan bagi nasabah yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi. Tabungan Muamalat Prima iB memberikan keuntungan yang tinggi, dapat ditarik dan dimanfaatkan saldonya untuk bertransaksi setiap saat dibutuhkan, tabungan Muamalat Prima iB telah didesain

---

<sup>23</sup> Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akutansi Syariah di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 248.

<sup>24</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007), hlm. 34.

<sup>25</sup> Sri Nurhayati dan Wasilah, *Op. Cit.*, hlm. 248.

secara sistem dan prosedur sehingga keamanan dana nasabah memiliki tingkat jaminan keamanan yang lebih tinggi, adanya fasilitas tarik tunai di ATM non Muamalat, jaringan kantor yang luas dan ditambah keberadaan SOPP (*System Online Payment Point*) di kantor pos, *merchant VISA* serta terdapat fasilitas *phone banking*, *mobile banking* dan *internet banking*. Tabungan Muamalat Prima iB memiliki fitur sebagai berikut:<sup>26</sup>

**Tabel 2.1**  
**Fitur Tabungan Muamalat Prima iB**

<b>Akad</b>	<b>Mudharabah</b>
Setoran Awal	1. Perorangan: Rp. 5.000.000,- 2. Non Perorangan: Rp. 25.000.000,-
Setoran Minimal via Counter	Rp. 100.000,-
Saldo minimum	Rp. 50.000,-
Biaya Penutupan Rekening	Rp. 50.000,-
Biaya Administrasi	1. Rekening Aktif:Rp12.500,- 2. Rekening Pasif: Rp 17.500,-
Penggunaan QQ dan Joint	Diperbolehkan
Biaya Transaksi Penarikan Tunai Melalui ATM	1. Gratis apabila sisa saldo setelah tarik tunai= Rp 5.000.000 2. Rp. 5.000,- apabila sisa saldo setelah tarik tunai < Rp 5.000.000 3. ATM Plus/ Visa : Rp 20.000 4. ATM MEPS : Rp 11.000
Biaya Transaksi Pembayaran Belanja Di Merchant	Jaringan Visa : Gratis Jaringan Prima Debit : Rp 4.000

<sup>26</sup>Bank Muamalat Indonesia, “Tabungan iB Muamalat Prima” <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-retail/tabungan-ib-muamalat-prima>, diakses 22 Maret 2017 pukul 17.19 WIB.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

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

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Christiana Okky Augusta Lovenia (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabelwujud fisik, kehandalan, dayatanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. <sup>27</sup>
2	Herlina Rahmawati (skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik tahun 2010)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> di Kantor Perpustakaan Arsip Kabupaten Karanganyar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan melihat hasil perhitungan <i>servqual</i>, sebagian besar atribut bernilai negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,717, ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar belum memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pengguna.</li> <li>2. Berdasarkan</li> </ol>

<sup>27</sup>Christiana Okky Augusta Lovenia, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)", Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

			<p>analisis IPA, terdapat 23 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pengguna. Salah satu prioritas atribut dengan nilai kinerjanya paling tidak memuaskan itu adalah “kelengkapan koleksi”<sup>28</sup>.</p>
3	<p>Lismaharani Hasibuan (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Jurusan Ekonomi Syariah tahun 2017 )</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan Menggunakan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)</p>	<p>Hasil pengolahan data menggunakan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), diantara keempat kuadran, kuadran B merupakan kuadran paling banyak atribut yang didalamnya terdapat 8 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh para</p>

<sup>28</sup>Herlina Rahmawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* di Kantor Perpustakaan Arsip Kabupaten Karanganyar”, Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.

			pemustaka ataupun pengunjung. <sup>29</sup>
--	--	--	---

Perbedaan dan persamaanya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Christiana Okky Augusta Lovenia membahas tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dimana variabel kualitas pelayanan terdiri dari faktor wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian. Sedangkan peneliti membahas tentang analisis kualitas pelayanan saja. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan analisis regresi berganda dan menggunakan variabel yang sama yaitu wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian dalam menilai kualitas pelayanan.

---

<sup>29</sup> Lismaharani, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Padangsidempuan", Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2017.

2. Persamaan peneliti dengan Herlina Rahmawati sama-sama menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini adalah peneliti tidak menjadikan metode *servqual* sebagai metode analisis data melainkan sebagai alat mengukur kualitas pelayanan.
3. Persamaan peneliti dengan Lismaharani sama-sama menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini adalah peneliti tidak menjadikan metode *servqual* sebagai metode analisis data melainkan sebagai alat mengukur kualitas pelayanan, serta perbedaan lainnya terletak pada subjek penelitiannya.

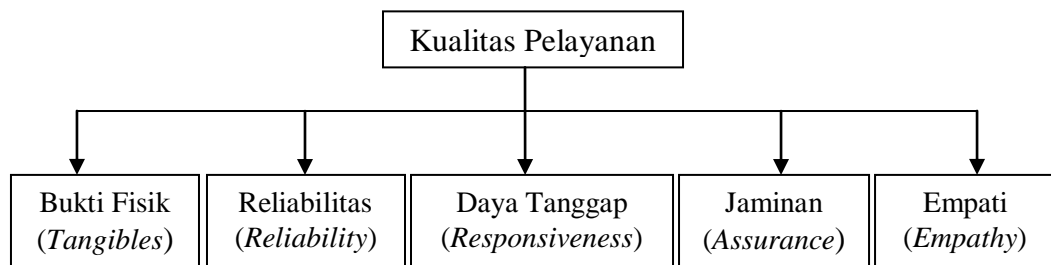
### C. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan nasabah akan memberikan konsekuensi perilaku tertentu pada nasabah. Konsekuensi perilaku kualitas pelayanan nasabah dapat dilihat sebagai tanda terjadinya nasabah tetap bertahan atau nasabah akan pergi dan berpindah ke bank lain. Apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah menyenangkan, maka nasabah akan tetap setia dan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah tidak menyenangkan maka nasabah akan meninggalkan bank tersebut. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Oleh karena itu dalam penelitian ini perlu dikaji dan diteliti apakah bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan dalam kualitas pelayanan nasabah tabungan iB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Maka peneliti membuat sebuah kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**





## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08. Waktu penelitian ini dilakukan dari Juni sampai dengan Agustus 2017.

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

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong “penelitian kualitatif adalah berada pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori-teori dasar, bersifat deskriptif, lebih mememntingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan focus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak: peneliti dan subjek peneliti”<sup>23</sup>.

#### **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian yang dipermasalahkan melekat. Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan

---

<sup>23</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 27.

dikenai kesimpulan hasil penelitian.<sup>24</sup> Adapun yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Muamalat Prima iB pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. Cabang Padangsidempuan.

#### **D. Sumber Data**

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu primer dan sekunder.

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh dari sumber utama. Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan dan hasil wawancara kepada pihak Karyawan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan yaitu hasil pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis secara langsung mengadakan wawancara.
2. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>25</sup> Pada data sekunder diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, artikel, surat kabar, internet serta sumberlainnya yang berkaitan dengan materi penulis skripsi ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif yang menggunakan tabungan Muamalat Prima iB di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan sampai dengan tahun 2016 terlihat dalam tabel berikut ini:

---

<sup>24</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 34-35.

<sup>25</sup>Syukur Kholil, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Cipta pustaka Media, 2006), hlm. 11.

**Tabel 3.1**  
**Populasi Penelitian**

<b>Tahun</b>	<b>Nasabah Tabungan Muamalat Prima Ib</b>
2012	65 Nasabah
2013	76 Nasabah
2014	131 Nasabah
2015	35 Nasabah
2016	88 Nasabah

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

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

$$n = \frac{88}{1 + 88 (0,1^2)}$$

n = 46,80 dibulatkan menjadi 47.

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>26</sup> Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan.

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 122.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrument pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Kuesioner

Menurut Husein Umar “teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut”.<sup>27</sup> Menurut Bambang Prasetyo “kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan diantara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden”.<sup>28</sup> Jadi, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikianrupa sehingga responden hanya memberikan tanda centang (√) pada kolom atau tempat yang sesuai.<sup>29</sup> Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu skala *likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan

---

<sup>27</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 49.

<sup>28</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 143.

<sup>29</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian, Op. Cit.*, hlm. 103.

analisis kuantitatif. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.

**Tabel 3.2**  
**Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner**

Skor Sifat Pernyataan	Kategori Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Ragu-Ragu (RR)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Adapun indikator mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, kepuasan, persepsi, komunikasi, ikatan sosial atau persahabatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kisi-Kisi Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Atribut	Pertanyaan
1	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. Peralatan yang terlihat canggih dan modern.	1
		b. Peralatan pendukung untuk pelayanan cukup modern.	2
		c. Ruang tunggu yang disediakan cukup memadai.	3
		d. Berpenampilan rapi dan menarik.	4
2	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	a. Bersikap simpatik dan menenangkan nasabah.	5
		b. Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	6
		c. Melayani nasabah sesuai dengan janjinya.	7
		d. Memberikan sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.	8
		e. Karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah.	9
3	Daya Tanggap	a. Menyampaikan	10

	<i>(Responsiveness)</i>	informasi secara jelas. b. Melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien. c. Mengetahui kebutuhan nasabah. d. Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah.	11 12 13
4	Jaminan <i>(Assurance)</i>	a. Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi. b. Menyapa dan senyum saat melayani nasabah. c. Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk bank. d. Karyawan dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	14 15 16 17
5	Empati <i>(Empathy)</i>	a. Menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya ATM. b. Melayani nasabah dengan sepenuh hati. c. Karyawan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi. d. Tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi.	18 19 20 21

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumen dapat berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan dan lain-lain. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa

penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebar kuesioner kepada nasabah.

## F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari sekelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.<sup>30</sup>

### 2. IPA (*Importance Performance Analysis*)

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relative berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan, produk.<sup>31</sup> *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen di industri jasa pelayanan. Penggunaannya mempunyai implikasi bagi manajemen dan pemasaran yang penting sebagai dasar pengambilan keputusan. Salah satu keuntungan utama IPA adalah mengidentifikasi area atau atribut dalam peningkatan kualitas jasa.<sup>32</sup> Adapun rumus yang digunakan adalah:<sup>33</sup>

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

---

<sup>30</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 126.

<sup>31</sup>Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2011), hlm. 75

<sup>32</sup>*Ibid.*

<sup>33</sup>M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 125

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden  
 Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan  
 Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:<sup>34</sup>

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus selanjutnya:<sup>35</sup>

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

---

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

<sup>35</sup>*Ibid.*, hlm. 126.



Keterangan :

$\bar{X}$  = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

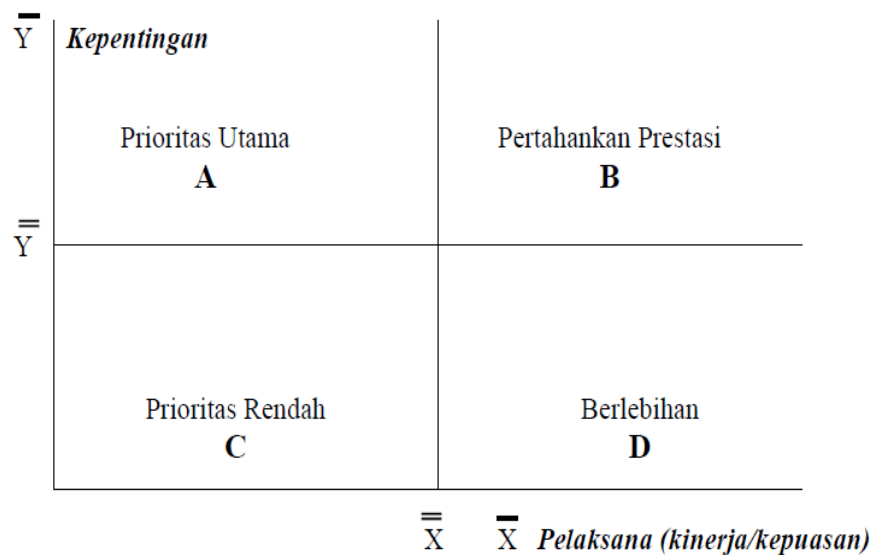
$\bar{Y}$  = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

X Y

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan fungsi yang berbeda.

**Gambar 3.1**  
**Diagram Kartesius**



Keterangan :<sup>36</sup>

Kuadran A : Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

Kuadran B : Atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena atribut ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan dimata pelanggan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D: Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang termasuk dalam

---

<sup>36</sup>Freddy Rangkuti, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 51-52.

kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

### G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 kriteria yang digunakan, yaitu: sederajat, kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian.

Menurut Lexi J. Moleong, ada beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu:<sup>37</sup>

**Tabel 3.4**  
**Kriteria dan Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

<b>Kriteria</b>	<b>Teknik Pemeriksaan</b>
Kredibilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpanjangan Keikutsertaan</li> <li>2. Ketekunan Pengamatan</li> <li>3. Triangulasi</li> <li>4. Pengecekan Sejaawat</li> <li>5. Kecukupan Referensial</li> <li>6. Kajian Kasus Negatif</li> <li>7. Pengecekan Anggota</li> </ol>
Keterangan	Uraian Rinci
Kebergantungan	Audit Kebergantungan
Kepastian	Audit Kepastian.

<sup>37</sup>Lexi J. Moleong, *Op.Cit.*, hlm. 173-175.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**

##### **1. Sejarah**

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. BMI saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya

diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.<sup>38</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya.

Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 11 unit, diantaranya: 3 unit di cabang (1 unit di Goti, 1 unit di pesantren *Al-Azhar Bi' Ibadillah*, 1 unit di SPBU

---

<sup>38</sup> Bank Muamalat Indonesia, "Profil Bank Muamalat" <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 12 Mei 2017 pukul 20.06 WIB.

Padangmatinggi), 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, dan 1 unit di Sibolga.

## 2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yaitu:

Visi: *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

Misi: Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>39</sup>

## 3. Struktur Organisasi

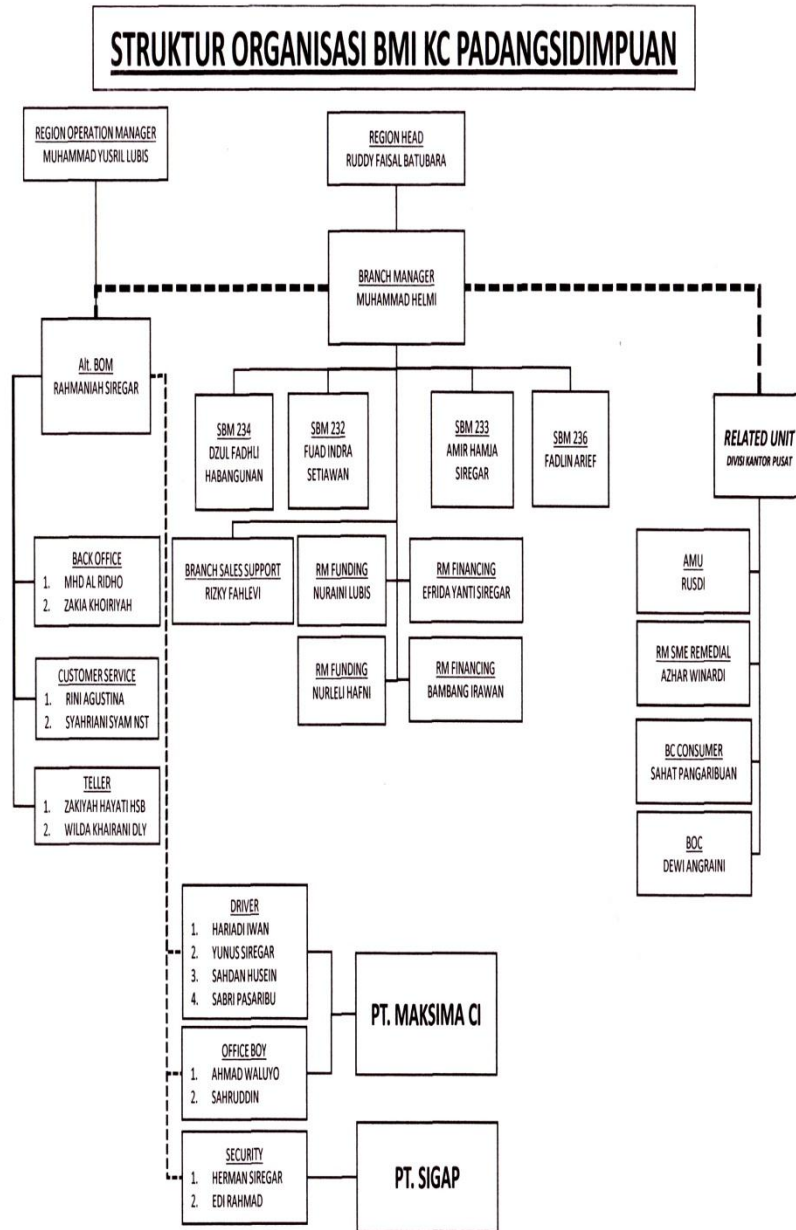
Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan melakukan restrukturisasi, tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

---

<sup>39</sup>Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses 12 Agustus 2017 pukul 21.06 WIB.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**

45



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

#### 4. Produk dan Layanan

##### a. Pendanaan

- 1) Giro: Giro Muamalat *Attijary* iB, Giro Muamalat Ultima iB (Perorangan dan Institusi).
- 2) Tabungan: Tabungan Muamalat iB, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh, Tabungan Muamalat Umrah iB, TabunganKu, Tabungan Muamalat Rencana iB, Tabungan iB Muamalat Prima dan Tabungan iB Muamalat Sahabat, Tabungan Simpel iB.
- 3) Deposito (*Mudharabah* dan *Fulinves*).

##### b. Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Konsumen: Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Muamalat iB, Pembiayaan Muamalat Umroh, Pembiayaan iB Muamalat Pensiun, Pembiayaan iB Muamalat Mutiguna.
- 2) Modal Kerja: Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Syariah , Pembiayaan Rekening Koran Syariah, Pembiayaan Jangka Pendek Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) iB, Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah.
- 3) Investasi: Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis.

##### c. Layanan: Muamalat *Remittance* iB, *Remittance* BMI-May Bank, *Remittance* BMI-BMMB, *Remittance* BMI-NCB, Kartu Shar-E Debit, *Bancassurance*, Tabungan Nusantara, Bank Garansi, Ekspor, Impor,



SKBDN, *Letter of Credit, Standby LC, Ekspor Impor Non LC Financing.*

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

Seperti yang dijelaskan pada bab II dalam landasan teori bahwa kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, jika kinerja di bawah harapan maka nasabah tidak puas, jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.

### 1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk gambaran statistik data seperti minimum, maximum, mean, standar deviasi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner yang telah disebarakan kepada nasabah aktif Tabungan Muamalat Prima iB, tentang Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Menggunakan Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, maka pada bab ini penulis memaparkan hasil penelitian serta analisisnya, berikut ini tabel hasil analisis deskriptif kepentingan dan kinerja:

**Tabel 4.1**  
**Deskriptif Statistik**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPENTINGAN	47	77	102	91,51	6,175
KINERJA	47	72	100	86,96	5,595
Valid N (listwise)	47				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2017)

Berdasarkan hasil output dari hasil deskriptif di atas telah di peroleh gambaran tentang variabel kepentingan dan kinerja, dengan jumlah data (N) adalah 47. Nilai minimum variabel kepentingan adalah 77 sedangkan nilai minimum variabel kinerja adalah 72. Nilai maximum variabel kepentingan adalah 102 sedangkan nilai maximum variabel kinerja 100. Nilai mean variabel kepentingan sebesar 91,51 sedangkan nilai mean variabel kinerja sebesar 86,96. Nilai standar deviasi variabel kepentingan sebesar 6,175 sedangkan nilai standar deviasi variabel kinerja sebesar 5,595.

### C. Analisis Data

#### 1. Hasil Uji Validitas

- a. Uji Validitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja.

Uji validitas adalah pengujian keterkaitan antar item pertanyaan dalam satu variabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika item-item pertanyaan/atribut mampu mengungkap sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  seperti yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Indikator Kepentingan**

No	Variabel	No item	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	Item 1	0,515	Instrument <i>valid</i> jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ .	Valid
		Item 2	0,674		Valid
		Item 3	0,091		Tidak Valid

		Item 4	0,508	Dengan nilai $n=47$ dan nilai $df=n-2=47-2=45$ , pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,242.	Valid
2.	<i>Reliability</i>	Item 5	0,426		Valid
		Item 6	0,375		Valid
		Item 7	0,366		Valid
		Item 8	0,375		Valid
		Item 9	0,498		Valid
		Item 10	0,367		Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	Item 11	0,509		Valid
		Item 12	0,572		Valid
		Item 13	0,465		Valid
		Item 14	0,389		Valid
4.	<i>Assurance</i>	Item 15	0,674		Valid
		Item 16	0,428		Valid
		Item 17	0,681		Valid
		Item 18	0,343		Valid
5.	<i>Emphaty</i>	Item 19	0,365		Valid
		Item 20	0,687		Valid
		Item 21	0,576		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2017)

Dari tabel diatas didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* yang telah disajikan dalam kolom  $r_{hitung}$ . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ , yang dicari pada signifikan 10%= 0,1 dengan jumlah  $n=47$  dan nilai  $df=n-2=47-2=45$ , maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,242 (dilihat pada lampiran tabel nilai *r product moment*). Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0,242, maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan *valid*. Kecuali pada item 3 dengan  $0,091 < 0,242$ . Untuk analisis selanjutnya butir soal yang dipakai hanya butir soal yang *valid* saja.

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Indikator Kinerja**

No	Variabel	No item	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	Item 1	0,309	Instrument <i>valid</i> jika	Valid
		Item 2	0,509		Valid

		Item 3	0,173	$r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dengan nilai $n=47$ dan nilai $df=n-2=47-2=45$ , pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,242.	Tidak Valid
		Item 4	0,401		Valid
2.	<i>Reliability</i>	Item 5	0,315		Valid
		Item 6	0,442		Valid
		Item 7	0,344		Valid
		Item 8	0,361		Valid
		Item 9	0,422		Valid
		Item 10	0,516		Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	Item 11	0,385		Valid
		Item 12	0,484		Valid
		Item 13	0,293		Valid
		Item 14	0,351		Valid
4.	<i>Assurance</i>	Item 15	0,371		Valid
		Item 16	0,376		Valid
		Item 17	0,451		Valid
		Item 18	0,319		Valid
5.	<i>Emphaty</i>	Item 19	0,466		Valid
		Item 20	0,456		Valid
		Item 21	0,591		Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2017).

Dari tabel diatas didapat nilai korelasi antara skor item dengan skor total dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* yang telah disajikan dalam kolom  $r_{hitung}$ . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ , yang dicari pada signifikan 10% = 0,1 dengan jumlah  $n=47$  dan nilai  $df=n-2=47-2=45$ , maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,242 (dilihat pada lampiran tabel nilai  $r$  *product moment*). Berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya diatas dari 0,242, maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan *valid*. Kecuali pada item 3 dengan  $0,173 < 0,242$ . Untuk analisis selanjutnya butir soal yang dipakai hanya butir soal yang *valid* saja.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

- a. Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja.

Uji *reliability* adalah pengujian terhadap hasil jawaban responden apakah konsisten dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji *reliability* pada variabel indikator kepentingan dan variabel indikator kinerja berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan**

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	20

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2017)

Berdasarkan tabel di atas, uji *reliabilitas* diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,836. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrumen penelitian adalah *reliabel*.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kinerja**

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	20

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2017)

Berdasarkan gambar di atas, uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,744. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrumen penelitian adalah *reliabel*.

#### D. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk mengetahui hasil dari mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diharapkan oleh para nasabah, maka di bawah ini langkah untuk menghitung jumlah keseluruhan nilai kepentingan dan kinerja serta nilai rata-rata.

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} = \frac{4095}{47} = 87,127$$

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{3887}{47} = 82,702$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K} = \frac{87,127}{20} = 4,356$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} = \frac{82,702}{20} = 4,135$$

Keterangan :

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan kepentingan

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja

$\bar{\bar{Y}}$  = Rataan dari total rataan bobot tingkat kepentingan

$\bar{\bar{X}}$  = Rataan dari total rataan bobot tingkat kinerja

$K$  = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X Y

$N$  = Jumlah responden

$Yi$  = Skor penilaian kepentingan

$Xi$  = Skor penilaian kinerja

**Tabel 4.6**  
**Jumlah Nilai dan Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja**

No.	Atribut	Nilai Atribut Kepentingan	Rata-Rata	Nilai Atribut Kinerja	Rata-Rata	Tingkat Kesesuaian
1	Peralatan yang terlihat canggih dan modern.	197	4,191	202	4,298	102,54 %
2	Peralatan pendukung untuk pelayanan cukup modern.	201	4,277	202	4,298	100,5 %
3	Berpenampilan rapi dan menarik.	200	4,255	201	4,277	100,5 %
4	Bersikap simpatik dan menenangkan nasabah.	210	4,468	209	4,447	99,524 %
5	Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	207	4,404	198	4,234	95,652 %
6	Melayani nasabah sesuai dengan janjinya.	203	4,319	196	4,17	96,552 %
7	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.	204	4,340	191	4,064	93,627%
8	Karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah.	201	4,277	194	4,128	96,517 %
9	Menyampaikan informasi secara jelas.	202	4,298	194	4,128	96,04%
10	Melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	214	4,553	195	4,149	91,121%
11	Mengetahui kebutuhan nasabah.	193	4,106	185	3,936	95,855%
12	Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah.	203	4,319	196	4,17	96,552%
13	Nasabah merasa terjamin	203	4,319	193	4,085	95,074%

	keamanannya saat bertransaksi.					
14	Menyapa dan senyum saat melayani nasabah.	201	4,277	192	4,085	95,522%
15	Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk bank.	207	4,404	195	4,149	94,203%
16	Karyawan memiliki kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	215	4,574	200	4,255	93,023%
17	Menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya ATM.	214	4,553	197	4,191	92,056%
18	Melayani nasabah dengan sepenuh hati.	202	3,723	187	3,979	92,574%
19	Karyawan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	210	4,468	185	3,936	88,095%
20	Tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi.	208	4,426	175	3,723	84,135%

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2017)

Dilihat dari tabel diatas bahwa diketahui tingkat kepentingan nasabah Tabungan iB Muamalat Prima dengan skor rata-rata tertinggi terdapat pada karyawan memiliki kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah dengan nilai 4,574, nilai ini berada diatas rata-rata tingkat kepentingan dengan nilai 4,356. Sedangkan atribut yang memiliki skor rata-rata terendah adalah mengetahui kebutuhan nasabah dengan nilai

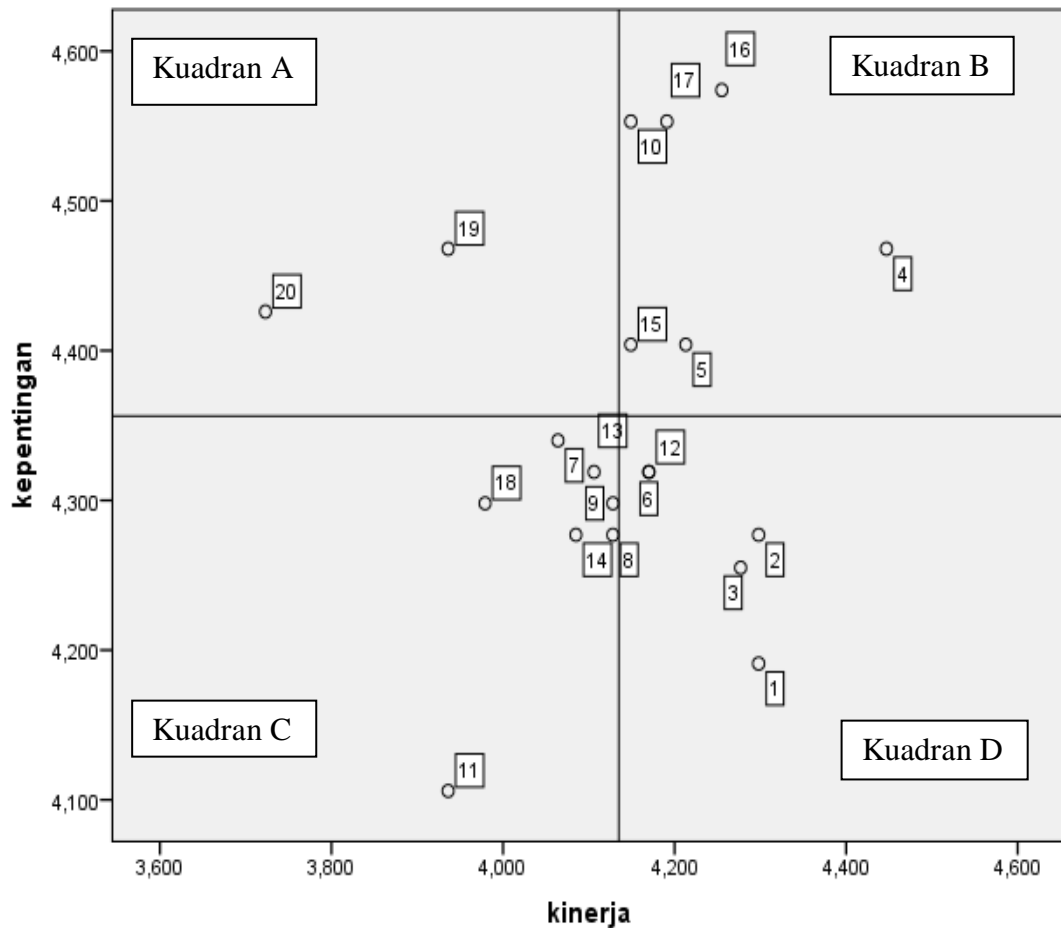


4,106, nilai ini berada dibawah tingkat rata-rata tingkat kepentingan dengan nilai 4,356.

Adapun tingkat kepuasan nasabah Tabungan iB Muamalat Prima terhadap kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terdapat pada bersikap simpatik dan menenangkan nasabah dengan nilai 4,447, nilai ini berada diatas nilai rata-rata tingkat kepuasan nasabah 4,135. Sedangkan atribut yang mengalami nilai terendah adalah tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi dengan nilai 3,723, nilai ini berada di bawah nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai 4,135.

Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas penempatan atribut-atribut yang telah dianalisis, maka keseluruhan atribut akan dikelompokkan dalam empat kuadran, dengan menggunakan diagram kartesius, dimana nantinya akan dapat mengkaitkan pentingnya atribut-atribut kepentingan dengan kepuasan kinerja yang didapatkan oleh nasabah, adapun diagram kartesius terdapat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja**



Dapat dilihat bahwa semua atribut menyebar keseluruhan kuadran, berikut ini adalah interpretasi yang dapat dilakukan yang berkenaan dengan setiap kuadran.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan penting namun kinerja masih kurang sehingga pada kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama, atribut layanan yang masuk pada kuadran A (Prioritas Utama) adalah:

- a. Karyawan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi.  
(Item 19)
- b. Tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi. (Item 20)

Untuk mendapatkan nilai kinerja dan kepuasan nasabah yang tinggi, maka pihak bank harus selalu memperhatikan atribut-atribut yang ada pada kuadran satu ini untuk terus memperbaiki kinerjanya.

## 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi, sehingga pada kuadran ini disebut dengan kuadran pertahankan prestasi sesuai dengan strategi yang telah dipersiapkan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Berikut atribut yang masuk pada kuadran B yaitu:

- a. Bersikap simpatik dan menenangkan nasabah. (Item 4)
- b. Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.  
(Item 5)
- c. Melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien. (Item 10)
- d. Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk bank. (Item 15)
- e. Karyawan memiliki kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.  
(Item 16)
- f. Menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya ATM. (Item 17)

Atribut diatas merupakan atribut yang dianggap kinerjanya baik oleh para nasabah bank, sehubungan dengan kinerja tingkat atribut tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang baik. Pada kuadran ini sebaiknya bank dapat mempertahankan prestasi kinerja sehingga akan menjadikan bank akan lebih unggul diantara seluruh bank yang ada di Padangsidempuan.

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C ini menunjukkan wilayah yang memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh nasabah yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, atribut yang termasuk pada kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena pengaruh yang dirasakan sangat kecil. Berikut atribut yang masuk pada kuadran C yaitu:

- a. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan. (Item 7)
- b. Karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah. (Item 8)
- c. Menyampaikan informasi secara jelas. (Item 9)
- d. Mengetahui kebutuhan nasabah. (Item 11)
- e. Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi. (Item 13)
- f. Menyapa dan senyum saat melayani nasabah. (Item 14)
- g. Melayani nasabah dengan sepenuh hati. (Item 18)

Atribut yang terletak pada kuadran C ini merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi nasabah, sehingga tidak akan terlalu bermasalah jika tidak ditingkatkan dalam waktu dekat. Pada atribut ini

selain dari tingkat kepentingan yang rendah tingkat kinerjanya juga rendah sehingga akan sangat baik terhadap kemajuan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan jika kinerjanya ditingkatkan.

#### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh nasabah, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan.

- a. Peralatan yang terlihat canggih dan modern. (Item 1)
- b. Peralatan pendukung untuk pelayanan cukup modern. (Item 2)
- c. Berpenampilan rapi dan menarik. (Item 3)
- d. Melayani nasabah sesuai dengan janjinya. (Item 6)
- e. Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah. (Item 12)

Bank tidak perlu meningkatkan atribut yang ada pada kuadran D ini karna dianggap berlebihan oleh para pengunjung, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan cukup mempertahankan cara kinerja yang sudah ada, sehingga dapat menghemat biaya.

## E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan. Hal ini didasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis (IPA)* yang menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran B ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh para pihak bank ataupun nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dengan kinerja yang didapatkan, peralatan yang terlihat canggih dan modern sudah bisa dikatakan baik karena diantara atribut lainnya, atribut ini merupakan atribut yang tingkat kesesuaiannya tertinggi, namun pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan perlu lebih memperhatikan lagi kinerjanya dalam hal tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi, karena atribut ini merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang paling rendah.

Dari analisis kuadran disimpulkan bahwa atribut-atribut yang memiliki kualitas pelayanan terletak pada kuadran yang berbeda-beda yaitu:

Kuadran A: Atribut yang masuk pada kuadran ini yaitu 19 dan 20 yang terdapat pada dimensi *emphaty*.

Kuadran B: Atribut yang masuk yaitu 4, 5, 10, 15, 16 dan 17 yang terdapat pada pada 4 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*.

Kuadran C: Atribut yang masuk yaitu 7, 8, 9, 11, 13, 14 dan 18 yang terdapat pada 4 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kuadran D: Atribut yang masuk yaitu pada item 1, 2, 3, 6 dan 12 yang terdapat pada 3 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*.

Berdasarkan pada tabel diketahui bahwa tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada peralatan yang terlihat canggih dan modern dengan nilai 102,54%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah terdapat pada tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi dengan nilai 84,135%.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum sudah memuaskan. Hal ini didasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran A (prioritas utama) merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh pihak bank ataupun nasabah yaitu: Karyawan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi dan tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi. Terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi) merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat baik dan dianggap penting oleh pihak bank ataupun nasabah yaitu: Bersikap simpatik dan menenangkan nasabah, menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya, melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien, karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk bank, karyawan memiliki kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah dan menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya ATM.

Kemudian terdapat 7 atribut yang berada pada kuadran C (prioritas rendah) merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi nasabah, sehingga



tidak akan terlalu bermasalah jika tidak ditingkatkan dalam waktu dekat yaitu: sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan, karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah, menyampaikan informasi secara jelas, mengetahui kebutuhan nasabah, nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi, menyapa dan senyum saat melayani nasabah dan melayani nasabah dengan sepenuh hati. Terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran D (berlebihan) merupakan atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh nasabah, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan yaitu: Peralatan yang terlihat canggih dan modern, peralatan pendukung untuk pelayanan cukup modern, berpenampilan rapi dan menarik, melayani nasabah sesuai dengan janjinya dan karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diambil melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu:

1. Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar nasabah dapat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Atribut-atribut yang sebenarnya dianggap penting oleh nasabah tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan harus ditingkatkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, seperti yang terdapat pada kuadran utama ataupun kuadran A.

3. Atribut yang harus diperbaiki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dimana atribut yang terdapat pada kuadran C dan D. Karena pada kedua kuadran ini dapat melihat mana yang harus dikurangi ataupun dihilangkan karena pengaruh manfaatnya terhadap nasabah sangat kecil dan bagi pihak bank dapat menghemat biaya untuk keperluan yang lebih penting.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014

Departemen Agama RI, *Al- Quran dan Terjemahnya*, Surabaya: CV. Karya Utama, 2000.

Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga, 2006.

Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Andi, 2000.

Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* Jakarta: Kencana, 2005.

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.

Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.

Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Rajawali Grafindo, 2000.

M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2013.

M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.

Philip Kotler, *Managemen Pemasaran* Jakarta: Salemba Empat, 1999.

Rangkuti, Freddy, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.

- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akutansi Syariah di Indonesia* Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* Jakarta: Zikrul Hakim, 2007.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: RinekaCipta, 2013.
- \_\_\_\_\_, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Syukur Kholil, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2006.
- Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2011.

### **Sumber lain**

- Christiana Okky Augusta Lovenia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)”, Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2012.
- Herlina Rahmawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* di Kantor Perpustakaan Arsip Kabupaten Karanganyar”, Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.
- Heru Eka Lodhita, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang”, dalam Jurnal Universitas Brawijaya.

**Sumber Internet**

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

<http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-retail/tabungan-ib-muamalat-prima>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : Ilham Ady Syaputra Rambe
2. Tempat/Tgl.Lahir : Padangsidimpuan/11 Juni 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. No HP : +62821 6622 7564
6. Alamat : Jalan Sutan Soripada Mulia, Gang Melati 11,  
Kelurahan Tano Bato, Kota Padangsidimpuan

### **II. IDENTITAS ORANG TUA**

Orang tua

1. Nama Ayah : Marausin Rambe, S.Ag
2. NamaIbu : Esmawati Batubara

Pekerjaan

1. Ayah : Pengadilan Agama
2. Ibu : Guru

### **III. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 200116 Padangsidimpuan (2000-2006).
2. MTs YPKS Padangsidimpuan (2006-2009).
3. SMA Negeri 6 Padangsidimpuan (2009-2012).
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2012-2017).

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : Ilham Ady Syaputra Rambe
2. Tempat/Tgl.Lahir : Padangsidimpuan/11 Juni 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. No HP : +62821 6622 7564
6. Alamat : Jalan Sutan Soripada Mulia, Gang Melati 11,  
Kelurahan Tano Bato, Kota Padangsidimpuan

### **II. IDENTITAS ORANG TUA**

Orang tua

1. Nama Ayah : Marausin Rambe, S.Ag
2. NamaIbu : Esmawati Batubara

Pekerjaan

1. Ayah : Pengadilan Agama
2. Ibu : Guru

### **III. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 200116 Padangsidimpuan (2000-2006).
2. MTs YPKS Padangsidimpuan (2006-2009).
3. SMA Negeri 6 Padangsidimpuan (2009-2012).
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2012-2017).



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

Nomor : B-340/In. 14/G.5a/PP.009/10/2017 Padangsidimpuan, 5 Oktober 2017  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Kesediaan  
Menjadi Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu:  
1. Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
2. Utari Evi Cahyani, M.M  
Di-  
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkaji kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini sebagai berikut:

Nama : ILHAM ADY SYAHPUTRA RAMBE  
Nim : 12 220 0061  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Lama : Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan.  
Judul Baru : Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan iB Muamalat Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan.

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

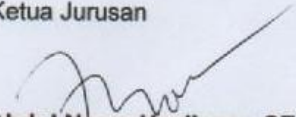
Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui  
Dekan

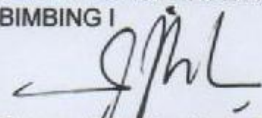
  
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

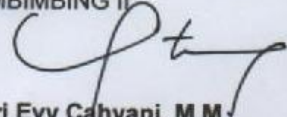
  
Abdul Naser Hasibuan, SE., M.Si  
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA  
PEMBIMBING I

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

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA  
PEMBIMBING II

  
Utari Evi Cahyani, M.M  
NIP. 19870521 201503 2 004





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

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

Nomor : B-*804* /In.14/G/TL.00/6/2017  
Lamp. : -  
Hal : Mohon Izin Riset

14 Juni 2017

Yth;  
Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia  
Cabang Padangsidimpuan  
di-  
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Ilham Ady Syaputra Rambe  
NIM : 12 220 0061  
Semester : X (Sepuluh)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan".

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.

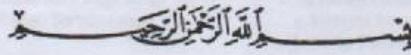
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



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



Bank Muamalat



No. :276/B/KC PSP-SRT/X/2017

Padangsidempuan, 31 Oktober 2017

11 Shafar 1439 H

Kepada Yth:  
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan  
Di Tempat

Perihal : Izin Riset

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah kami terima surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan perihal izin riset dengan nomor B-824/In.14/G/TL.00/5/2017 dengan tanggal surat 14 Juni 2017 dan dengan ini menerangkan:

Nama : Ilham Ady Syaputra Rambe  
NIM : 12 220 0061  
Semester : XI ( Sebelas )  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan IB Muamalat Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" telah kami berikan izin melakukan riset serta pengambilan data pada beberapa waktu lalu sesuai untuk keperluan selesainya judul skripsi tersebut diatas.

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

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
KCU Padangsidempuan

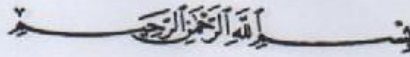


Muhammad Helmi  
Branch Manager

LEV



Bank Muamalat



No. : 273/B/KC PSP-SRT/X/2017

Padangsidimpuan, 30 Oktober 2017

10 Shafar 1439 H

Kepada Yth:  
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan  
Di Tempat

Perihal : Selesai Riset

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah kami terima surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan perihal izin riset dengan nomor B-824/In.14/G/TL.00/5/2017 dengan tanggal surat 14 Juni 2017 dan dengan ini menerangkan:

Nama : Ilham Ady Syaputra Rambe  
NIM : 12 220 0061  
Semester : XI ( Sebelas )  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan IB Muamalat Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**" *telah selesai melakukan riset* serta pengambilan data yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas. Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
KCU Padangsidimpuan



Muhammad Helmi  
Branch Manager

LEV

## Lampiran 1

### LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.

Mahasiswa/i

Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Berikut ini peneliti lampirkan angket mohon kesediaan waktu saudara-saudari semua untuk mengisi atribut yang telah peneliti lampirkan agar diisi dengan jujur dan benar, angket ini digunakan untuk kepentingan ilmiah yaitu penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan”. Berikanlah jawaban saudara-saudari dengan sejujur-jujurnya dan benar. Perlu saya sampaikan, apapun jawaban yang diberikan tidak akan berakibat sanksi apapun, peneliti akan merahasiakan identitas dan jawaban yang saudara-saudari berikan.

Atas bantuan yang saudara-saudari berikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

#### II. Penilaian terhadap Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB dari Atribut 5 Dimensi Pelayanan.

1. Penilaian terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB. Berilah tanda (√) pada skala evaluasi 5 angka berjajar dari 5 sampai 1 berdasarkan hal-hal berikut:

Catatan:

5 = Sangat Penting

4 = Penting

3 = Sedang/Biasa

2 = Tidak Penting

1 = Sangat Tidak Penting

Dimensi	Atribut	Nilai Tingkat Kepentingan					
		5	4	3	2	1	
<i>Tangibles</i>	1. Peralatan yang terlihat canggih dan modern.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	2. Peralatan pendukung untuk pelayanan cukup modern.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	3. Ruang tunggu yang disediakan cukup memadai.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	4. Berpenampilan rapi dan menarik.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
<i>Reability</i>	5. Bersikap simpatik dan menenangkan nasabah.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	6. Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	7. Melayani nasabah sesuai dengan janjinya.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	8. memberikansistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	9. Karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
<i>Responsiveness</i>	10. Menyampaikan informasi secara jelas.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	11. Melayani transaksi dengancepat, tepat dan efisien	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	12. Mengetahui kebutuhan nasabah.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting
	13. Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah.	Sangat Penting					Sangat Tidak Penting

<i>Assurance</i>	14. Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
	15. Menyapa dan senyum saat melayani nasabah.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
	16. Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk bank.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
	17. Karyawan dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
<i>Emphaty</i>	18. Menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya ATM.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
	19. Melayani nasabah dengan sepenuh hati	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
	20. Karyawan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting
	21. Tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi.	Sangat Penting							Sangat Tidak Penting

2. Penilaian terhadap Tingkat Kinerja Pelayanan Nasabah Tabungan Muamalat Prima iB. Berilah tanda (√) pada skala evaluasi 5 angka sejajar dari 5 sampai 1 berdasarkan hal-hal anda dapatkan

Catatan:

5 = Sangat Baik

4 = Baik

3 = Sedang/Biasa

2 = Tidak Baik

1 = Sangat Tidak Baik

Dimensi	Atribut	Nilai Tingkat Kinerja					
		5	4	3	2	1	
<i>Tangibles</i>	1. Peralatan yang terlihat canggih dan modern.	Sangat Baik					Sangat Tidak Baik

	2. Peralatan pendukung untuk pelayanan cukup modern.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	3. Ruang tunggu yang disediakan cukup memadai.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	4. Berpenampilan rapi dan menarik.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>Reability</i>	5. Bersikap simpatik dan menenangkan nasabah.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	6. Menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	7. Melayani nasabah sesuai dengan janjinya.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	8. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	9. Karyawan cepat tanggap saat melayani nasabah.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>Responsiveness</i>	10. Menyampaikan informasi secara jelas.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	11. Melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	12. Mengetahui kebutuhan nasabah.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	13. Karyawan memiliki respon yang tanggap terhadap nasabah.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
<i>Assurance</i>	14. Nasabah merasa terjamin keamanannya saat bertransaksi.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	15. Menyapa dan senyum saat melayani nasabah.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	16. Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah tentang produk bank.	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik
	17. Karyawan memiliki kepercayaan dan rasa	Sangat Baik						Sangat Tidak Baik

	aman kepada nasabah.																			
<i>Emphaty</i>	18. Menyediakan pelayanan 24 jam setiap harinya dengan adanya ATM.	Sangat Baik																		Sangat Tidak Baik
	19. Melayani nasabah dengan sepenuh hati.	Sangat Baik																		Sangat Tidak Baik
	20. Karyawan perhatian dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	Sangat Baik																		Sangat Tidak Baik
	21. Tegas dalam menjawab semua kebutuhan nasabah saat bertransaksi.	Sangat Baik																		Sangat Tidak Baik

## Lampiran 2

### HASIL KUESIONER

NO	KEPENTINGAN																				
	kp 1	kp 2	kp 4	kp 5	kp 6	kp 7	kp 8	kp 9	kp 10	kp 11	kp 12	kp 13	kp 14	kp 15	kp 16	kp 17	kp 18	kp 19	kp 20	kp 21	
1	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
6	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
7	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
8	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	
9	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
10	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	



11	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5
14	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4
17	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
18	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
19	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
21	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5
24	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
25	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4
26	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
27	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
29	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
30	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
31	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
32	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
33	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
34	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4

35	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
36	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
37	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
38	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3
39	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3
40	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4
41	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
42	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
43	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
44	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
45	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
46	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
47	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>Yi</b>	<b>197</b>	<b>201</b>	<b>200</b>	<b>210</b>	<b>207</b>	<b>203</b>	<b>204</b>	<b>201</b>	<b>202</b>	<b>214</b>	<b>193</b>	<b>203</b>	<b>203</b>	<b>201</b>	<b>207</b>	<b>215</b>	<b>214</b>	<b>202</b>	<b>210</b>	<b>208</b>
<b>rata-rata</b>	<b>4,191</b>	<b>4,277</b>	<b>4,255</b>	<b>4,468</b>	<b>4,404</b>	<b>4,319</b>	<b>4,34</b>	<b>4,277</b>	<b>4,298</b>	<b>4,553</b>	<b>4,106</b>	<b>4,319</b>	<b>4,319</b>	<b>4,277</b>	<b>4,404</b>	<b>4,574</b>	<b>4,553</b>	<b>4,298</b>	<b>4,468</b>	<b>4,426</b>

NO	KINERJA																			
	kn 1	kn 2	kn 4	kn 5	kn 6	kn 7	kn 8	kn 9	kn 10	kn 11	kn 12	kn 13	kn 14	kn 15	kn 16	kn 17	kn 18	kn 19	kn 20	kn 21
1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	2	5	3	4	4	5	2	3	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4



30	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3
31	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3
33	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4
34	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3
35	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3
36	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3
37	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
38	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	3	3	4
39	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	2
40	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3
41	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
42	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3
43	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
44	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
45	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3
46	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
47	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
<b>Xi</b>	<b>202</b>	<b>202</b>	<b>201</b>	<b>209</b>	<b>198</b>	<b>196</b>	<b>191</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>195</b>	<b>185</b>	<b>196</b>	<b>193</b>	<b>192</b>	<b>195</b>	<b>200</b>	<b>197</b>	<b>187</b>	<b>185</b>	<b>175</b>
<b>rata-rata</b>	<b>4,298</b>	<b>4,298</b>	<b>4,277</b>	<b>4,447</b>	<b>4,213</b>	<b>4,17</b>	<b>4,064</b>	<b>4,128</b>	<b>4,128</b>	<b>4,149</b>	<b>3,936</b>	<b>4,17</b>	<b>4,106</b>	<b>4,085</b>	<b>4,149</b>	<b>4,255</b>	<b>4,191</b>	<b>3,979</b>	<b>3,936</b>	<b>3,723</b>

Lampiran 3

Tabel r

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

## Lampiran 4

### Correlations

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	TOTAL	
KP1	Pearson Correlation	1	,429**	-,023	,444**	,040	,020	,146	,049	,082	,156	,325*	,266	,105	,199	,429**	,317*	,135	-,150	,316*	,394**	,179	,515**
	Sig. (2-tailed)		,003	,879	,002	,792	,895	,328	,745	,583	,294	,026	,071	,482	,179	,003	,030	,367	,314	,031	,006	,229	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP2	Pearson Correlation	,429**	1	-,057	,317*	,282	,171	-,008	,332*	,087	,276	,234	,282	,386**	,215	1,000**	,185	,246	,046	,293*	,456**	,366*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,003		,703	,030	,055	,251	,958	,023	,561	,061	,113	,055	,007	,147	,000	,213	,096	,757	,046	,001	,011	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP3	Pearson Correlation	-,023	-,057	1	-,193	-,028	-,019	,136	,059	,001	,222	,073	-,052	-,048	-,088	-,057	-,021	,287	,068	-,088	-,141	,019	,091
	Sig. (2-tailed)	,879	,703		,193	,854	,896	,362	,694	,992	,134	,627	,728	,751	,558	,703	,888	,051	,650	,556	,346	,900	,543
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP4	Pearson Correlation	,444**	,317*	-,193	1	,442**	,066	,106	,050	,495**	,070	,303*	,080	,113	,211	,317*	,257	,205	-,245	,390**	,488**	-,005	,508**
	Sig. (2-tailed)	,002	,030	,193		,002	,661	,477	,738	,000	,638	,038	,595	,451	,155	,030	,081	,167	,097	,007	,000	,974	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP5	Pearson Correlation	,040	,282	-,028	,442**	1	,007	-,120	,166	,270	,266	,057	,148	-,001	,295*	,282	,083	,324*	,053	,219	,324*	,089	,426**
	Sig. (2-tailed)	,792	,055	,854	,002		,961	,424	,265	,067	,071	,705	,320	,993	,044	,055	,579	,027	,724	,140	,026	,551	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP6	Pearson Correlation	,020	,171	-,019	,066	,007	1	,124	-,105	,280	,022	-,112	,241	,200	,157	,171	,107	,399**	,311*	,023	,315*	,409**	,375**
	Sig. (2-tailed)	,895	,251	,896	,661	,961		,405	,481	,056	,883	,453	,103	,178	,291	,251	,472	,006	,033	,876	,031	,004	,009
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP7	Pearson Correlation	,146	-,008	,136	,106	-,120	,124	1	-,007	,182	,141	,362*	,125	,245	,147	-,008	,204	,358*	,160	,090	,104	,183	,366*



KP15	Pearson Correlation	,429**	1,000**	-,057	,317*	,282	,171	-,008	,332*	,087	,276	,234	,282	,386**	,215	1	,185	,246	,046	,293*	,456**	,366*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,703	,030	,055	,251	,958	,023	,561	,061	,113	,055	,007	,147		,213	,096	,757	,046	,001	,011	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP16	Pearson Correlation	,317*	,185	-,021	,257	,083	,107	,204	,119	,223	,165	,362*	,261	,217	,054	,185	1	,148	-,038	,250	,208	,123	,428**
	Sig. (2-tailed)	,030	,213	,888	,081	,579	,472	,168	,424	,132	,268	,013	,076	,143	,717	,213		,320	,798	,091	,161	,411	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP17	Pearson Correlation	,135	,246	,287	,205	,324*	,399**	,358*	,239	,361*	,224	,458**	,271	,260	,158	,246	,148	1	,367*	,238	,450**	,491**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,367	,096	,051	,167	,027	,006	,014	,106	,013	,130	,001	,065	,077	,289	,096	,320		,011	,107	,001	,000	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP18	Pearson Correlation	-,150	,046	,068	-,245	,053	,311*	,160	,275	,194	-,045	,317*	,293*	,170	,381**	,046	-,038	,367*	1	-,175	,047	,433**	,343*
	Sig. (2-tailed)	,314	,757	,650	,097	,724	,033	,282	,061	,191	,766	,030	,046	,254	,008	,757	,798	,011		,241	,752	,002	,018
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP19	Pearson Correlation	,316*	,293*	-,088	,390**	,219	,023	,090	-,248	,215	,287	,086	,251	-,029	-,121	,293*	,250	,238	-,175	1	,308*	,002	,365*
	Sig. (2-tailed)	,031	,046	,556	,007	,140	,876	,546	,093	,147	,050	,568	,089	,845	,417	,046	,091	,107	,241		,035	,988	,012
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP20	Pearson Correlation	,394**	,456**	-,141	,488**	,324*	,315*	,104	,207	,364*	,184	,234	,431**	,335*	,087	,456**	,208	,450**	,047	,308*	1	,468**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,346	,000	,026	,031	,485	,162	,012	,216	,114	,002	,022	,561	,001	,161	,001	,752	,035		,001	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KP21	Pearson Correlation	,179	,366*	,019	-,005	,089	,409**	,183	,350*	,087	,104	,172	,471**	,194	,152	,366*	,123	,491**	,433**	,002	,468**	1	,576**
	Sig. (2-tailed)	,229	,011	,900	,974	,551	,004	,219	,016	,563	,485	,249	,001	,192	,306	,011	,411	,000	,002	,988	,001		,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
TOTAL	Pearson Correlation	,515**	,674**	,091	,508**	,426**	,375**	,366*	,375**	,498**	,367*	,509**	,572**	,465**	,389**	,674**	,428**	,681**	,343*	,365*	,687**	,576**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,543	,000	,003	,009	,012	,010	,000	,011	,000	,000	,001	,007	,000	,003	,000	,018	,012	,000	,000	





KN7	Pearson Correlation	,145	-,020	,099	-,064	,170	-,101	1	,134	-,092	,210	,237	,100	,304 <sup>*</sup>	,146	-,140	-,070	,130	,204	,200	,218	,009	,344
	Sig. (2-tailed)	,332	,894	,508	,669	,253	,501		,370	,537	,157	,109	,505	,038	,327	,346	,639	,382	,169	,177	,142	,952	,018
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN8	Pearson Correlation	,129	,006	-,267	,302 <sup>*</sup>	-,074	-,042	,134	1	,132	,263	,194	,140	,209	,189	,043	-,094	,109	,224	,270	-,043	,178	,361
	Sig. (2-tailed)	,387	,967	,069	,039	,622	,780	,370		,375	,075	,191	,347	,159	,202	,773	,528	,465	,131	,067	,773	,230	,018
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN9	Pearson Correlation	,272	,404 <sup>**</sup>	,070	,216	,155	,207	-,092	,132	1	,009	,191	-,023	,202	,322 <sup>*</sup>	-,025	,284	,019	-,135	-,085	,199	,304 <sup>*</sup>	,422
	Sig. (2-tailed)	,065	,005	,640	,145	,297	,162	,537	,375		,951	,199	,878	,173	,027	,866	,053	,897	,364	,571	,179	,038	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN10	Pearson Correlation	,010	,100	,065	,108	,014	,294 <sup>*</sup>	,210	,263	,009	1	,133	,289 <sup>*</sup>	,234	-,066	,068	,005	,402 <sup>**</sup>	,352 <sup>*</sup>	,382 <sup>**</sup>	,142	,134	,516
	Sig. (2-tailed)	,945	,502	,666	,472	,927	,045	,157	,075	,951		,372	,048	,114	,658	,650	,971	,005	,015	,008	,341	,369	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN11	Pearson Correlation	,220	,102	-,195	,218	,398 <sup>**</sup>	,091	,237	,194	,191	,133	1	-,224	,044	,154	,075	-,062	,234	-,109	,154	,120	,297 <sup>*</sup>	,385 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,137	,497	,189	,141	,006	,544	,109	,191	,199	,372		,130	,767	,302	,617	,677	,114	,468	,302	,421	,043	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN12	Pearson Correlation	,131	,081	,197	,209	-,027	,321 <sup>*</sup>	,100	,140	-,023	,289 <sup>*</sup>	-,224	1	,067	-,140	,311 <sup>*</sup>	,214	,172	,432 <sup>**</sup>	,194	,229	,212	,484
	Sig. (2-tailed)	,380	,589	,184	,159	,858	,028	,505	,347	,878	,048	,130		,656	,348	,033	,148	,248	,002	,191	,121	,152	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN13	Pearson Correlation	,223	,210	,054	-,130	,024	,020	,304 <sup>*</sup>	,209	,202	,234	,044	,067	1	-,147	-,273	-,013	,243	,075	-,098	,081	,150	,293
	Sig. (2-tailed)	,132	,157	,719	,384	,875	,896	,038	,159	,173	,114	,767	,656		,323	,063	,933	,099	,618	,513	,587	,313	,043
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KN14	Pearson Correlation	,080	,225	,181	,233	,275	,053	,146	,189	,322 <sup>*</sup>	-,066	,154	-,140	-,147	1	,029	,240	-,096	-,129	,281	,154	,056	,351
	Sig. (2-tailed)	,592	,128	,225	,114	,062	,723	,327	,202	,027	,658	,302	,348	,323		,847	,104	,520	,386	,055	,303	,710	,018

	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47		
5	KN1	Pearson Correlation	-,011	,158	-,001	,222	,334 <sup>+</sup>	,201	-,140	,043	-,025	,068	,075	,311 <sup>+</sup>	-,273	,029	1	,153	,094	,209	,160	,170	,323 <sup>+</sup>	,371 <sup>+</sup>
		Sig. (2-tailed)	,939	,288	,994	,134	,022	,175	,346	,773	,866	,650	,617	,033	,063	,847		,304	,528	,159	,282	,254	,027	,011
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
6	KN1	Pearson Correlation	,263	,565 <sup>**</sup>	,075	,197	-,129	,180	-,070	-,094	,284	,005	-,062	,214	-,013	,240	,153	1	,065	-,074	,067	,261	,201	,376 <sup>+</sup>
		Sig. (2-tailed)	,074	,000	,618	,185	,389	,225	,639	,528	,053	,971	,677	,148	,933	,104	,304		,664	,619	,654	,076	,175	,000
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
7	KN1	Pearson Correlation	-,029	,257	-,095	-,015	,029	,293 <sup>+</sup>	,130	,109	,019	,402 <sup>**</sup>	,234	,172	,243	-,096	,094	,065	1	,071	,273	,297 <sup>+</sup>	,203	,451 <sup>+</sup>
		Sig. (2-tailed)	,847	,081	,525	,919	,847	,046	,382	,465	,897	,005	,114	,248	,099	,520	,528	,664		,637	,063	,043	,170	,000
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
8	KN1	Pearson Correlation	-,035	-,181	-,014	-,124	-,048	-,051	,204	,224	-,135	,352 <sup>+</sup>	-,109	,432 <sup>**</sup>	,075	-,129	,209	-,074	,071	1	,325 <sup>+</sup>	,162	,257	,319 <sup>+</sup>
		Sig. (2-tailed)	,813	,224	,925	,408	,750	,734	,169	,131	,364	,015	,468	,002	,618	,386	,159	,619	,637		,026	,275	,081	,020
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
9	KN1	Pearson Correlation	,016	,015	-,088	,171	-,027	,071	,200	,270	-,085	,382 <sup>**</sup>	,154	,194	-,098	,281	,160	,067	,273	,325 <sup>+</sup>	1	,236	,239	,466 <sup>+</sup>
		Sig. (2-tailed)	,913	,918	,558	,249	,856	,635	,177	,067	,571	,008	,302	,191	,513	,055	,282	,654	,063	,026		,110	,106	,000
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
0	KN2	Pearson Correlation	-,061	,150	,039	-,009	-,082	,096	,218	-,043	,199	,142	,120	,229	,081	,154	,170	,261	,297 <sup>+</sup>	,162	,236	1	,342 <sup>+</sup>	,456 <sup>+</sup>
		Sig. (2-tailed)	,684	,314	,797	,952	,583	,519	,142	,773	,179	,341	,421	,121	,587	,303	,254	,076	,043	,275	,110		,019	,000
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
1	KN2	Pearson Correlation	,138	,401 <sup>**</sup>	-,205	,439 <sup>**</sup>	,078	,091	,009	,178	,304 <sup>+</sup>	,134	,297 <sup>+</sup>	,212	,150	,056	,323 <sup>+</sup>	,201	,203	,257	,239	,342 <sup>+</sup>	1	,591 <sup>**</sup>
		Sig. (2-tailed)	,355	,005	,166	,002	,602	,545	,952	,230	,038	,369	,043	,152	,313	,710	,027	,175	,170	,081	,106	,019		,000
		N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
	TOT	Pearson Correlation	,309 <sup>+</sup>	,509 <sup>**</sup>	,173	,401 <sup>**</sup>	,315 <sup>+</sup>	,442 <sup>**</sup>	,344 <sup>+</sup>	,361 <sup>+</sup>	,422 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,484 <sup>**</sup>	,293 <sup>+</sup>	,351 <sup>+</sup>	,371 <sup>+</sup>	,376 <sup>**</sup>	,451 <sup>**</sup>	,319 <sup>+</sup>	,466 <sup>**</sup>	,456 <sup>**</sup>	,591 <sup>**</sup>	

AL	Sig. (2-tailed)	,035	,000	,246	,005	,031	,002	,018	,013	,003	,000	,008	,001	,046	,015	,010	,009	,001	,029	,001	,001	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

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

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

## Dokumentasi Pengisian Angket Oleh Responden

