



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MARHAMAH
PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SURYANI
NIM. 11 220 0038**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2015



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MARHAMAH
PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SURYANI
NIM. 11 220 0038**



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

2015



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MARHAMAH
PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) Dalam Bidang

Perbankan Syariah

Oleh :

SURYANI

NIM: 11 220 0038

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP: 19721121 199903 1 002

Pembimbing II

Rukiah, SE., M.Si
NIP: 19760324 200604 2 002

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

2015

Hal : Skripsi
a.n. SURYANI
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 10 Mei 2015
Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
Di_
Padangsidempuan

Assalamu'alaikumWr.Wb

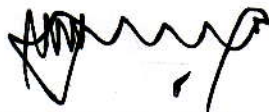
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. SURYANI yang berjudul: **PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MARHAMAH PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Untuk itu, dengan waktu yang tidak berapa lama, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya. Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapakan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

PEMBIMBING I



Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP: 19721121 199903 1 002

PEMBIMBING II



Rukiah, S.E., M.Si
NIP: 19760324 200604 2 002

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **SURYANI**
NIM : 11 220 0038
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2015.

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

Padangsidimpuan, 10 Mei 2015

Saya yang Menyatakan,




SURYANI
NIM : 11 220 0038

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : SURYANI
NIM : 11 220 0038
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Ketua



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

Sekretaris



Rukiah, SE.,M.Si
NIP: 19760324 200604 2 002

Anggota



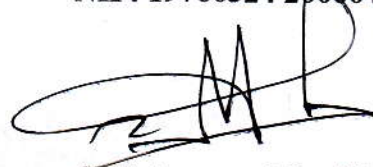
1. Darwis Harahap, S.HL.,M.Si
NIP : 19780818 200901 1 015



2. Rukiah, SE.,M.Si
NIP: 19760324 200604 2 002



3. Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP: 19721121 199903 1 002



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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal/Pukul : 13 Juli 2015/ 14.00 s.d Selesai
Hasil/Nilai : 73 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,51
Predikat : CUMLAUDE



KEMENTERIAN AGAMA
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 : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MARHAMAH
PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : SURYANI
NIM : 11 220 0038

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

Padangsidimpuan, 31 Agustus 2015

Dekan



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

ABSTRAK

Nama : Suryani
Nim : 11 220 0038
Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, keberhasilan lembaga keuangan sering tergantung kepada kemampuan pemasaran dan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, maka kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan tersebut dapat dilakukan dengan cara pemberian pelayanan yang baik, dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dengan pengujian hipotesis ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

Pengumpulan data menggunakan instrument angket, dengan jumlah sampel 83 responden yang diambil dari populasi 495 responden. Selanjutnya untuk melihat pengaruh dan sumbangan variabel X kepada variabel Y digunakan rumus persamaan regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, dan koefisien determinasi, serta untuk melihat kesignifikannya dilihat dengan menggunakan uji t.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antar variabel X (Pelayanan Prima) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan hasil pada uji t yang menghasilkan t_{hitung} sebesar 7.035 hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,035 > 1,663$ dan $p_{value} < \alpha$ Yaitu $0,00 < 0,05$, artinya H_a diterima dan H_0 Ditolak.

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0.379 atau 37,9%, artinya bahwa variasi variabel Pelayanan Prima dapat menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 37,9%, sedangkan sisanya (62,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, dari hasil perhitungan regresi diperoleh persamaan regresinya $Y' = 22.209 + 0.587x$, yang artinya setiap pelayanan prima sebesar 1 Satuan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0,587.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat -Nya yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan” disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Selama perkuliahan sampai dengan tersusunya skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat dukungan moral, material, dan spiritual yang tidak ternilai harganya. Melalui tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, SE, M.Si dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada IAIN Padangsidimpuan dan Bapak Darwis Harahap, M.Si, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan civitas akademik
4. Bapak Mudzakkir Khotib Siregar, M.A selaku pembimbing I dan Ibu Rukiah Lubis, S.E., M.Si selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan dan Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat tercinta (Tiurmalasari Aritonang, Nirwana Sari, Mia Anggriani Siregar, SEI, Nurlaila Tanjung, Ian Alfian, SEI serta teman-temanku yang sama-sama menuntut ilmu di program studi perbankan syariah angkatan 2011) yang tidak bosan-bosannya memberikan support dan motivasi bagi peneliti selama ini.
7. Teristimewa dan terkhusus untuk keluarga tercinta (Ayahanda Hasanuddin Harahap, Ibunda Sari Siregar, dan Adik saya satu-satunya Rahmad Syah Harahap) yang paling berjasa dan paling disayang dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Do'a dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membahas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih ditemukan kekurangan, karena itu penulis berlapang dada menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak guna penyempurnaannya. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Padangsidempuan, 18 Mei 2015

Penulis,



SURYANI
11 220 0038

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	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	ha	ḥ	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	es dan ye
ض	sad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž a	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	a	a
	kasrah	i	i
	dommah	u	u

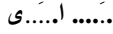


b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathahdanya	ai	a dan i
	fathahdanwau	au	a dan u

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathahdanalifatauya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

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

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

4. Syaddah (Tsaydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

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

b. **Kata sandang yang diikuti huruf qamariah**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Capital

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN MUNAQSAH.....	v
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kerangka Teori.....	11
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	11
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	13
3. Tujuan Pelayanan Prima.....	15
4. Prilaku Konsumen.....	16
5. Kepuasan Nasabah.....	19
6. Tabungan Marhamah.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Berfikir.....	30
D. Hipotesis.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	35
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	36
F. Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum.....	39
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan.....	39
2. Visi dan Misi.....	41
3. Produk-produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	43
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
1. Uji normalitas.....	51
2. Regresi Linier Sederhana.....	52
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4. Uji Hipotesis (Uji t).....	55
D. Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum bank adalah lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa, yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat islam sejak zaman Rasulullah SAW.¹ Bagi suatu Negara, bank dapat pula dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu Negara, karena itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara.

Dengan kata lain kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Dalam menghimpun dana, bank harus mempunyai strategi yang efektif agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama. Keberhasilan lembaga keuangan sering tergantung kepada kemampuan pemasaran dan pelayanan. Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat, sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, dimana tujuan dari pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen.

¹Adiwarman A. Karim, *Bank Islam, Edisi Empat* (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 18.

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Menyadari pentingnya nilai sebuah layanan prima kepada pelanggan dan meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap layanan perusahaan semakin membuat perusahaan harus mengembangkan bisnis pada manajemen hubungan pelanggan yang baik. Untuk menjaga pelanggan agar tetap loyal, mau tidak mau perusahaan harus memberikan pelayanan. Pelayanan yang di inginkan nasabah memang bermacam-macam, tetapi paradigma harapan yang sebenarnya adalah hubungan yang saling memuaskan dan berkelanjutan.

Dalam konteks teori perilaku, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari pengalaman konsumen setelah menerima jasa atau menggunakan suatu produk. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara pemberian pelayanan yang baik ada lima jenjang tangga yang harus dipenuhi, yaitu :

Tangga pertama adalah pelayanan yang *criminal*, yaitu pelayanan yang jauh lebih rendah dari harapan nasabah, bahkan pelayanan tersebut merugikan dan melukai nasabah. Misalnya, ketika seorang nasabah ingin mengambil uang di *Automated Teller Machine* (ATM) atau Anjungan Tunai Mandiri, tetapi karena mesin ATM tersebut jarang dilakukan *maintenance* (merawat dan menjaga), bukan saja uangnya tidak bisa keluar tetapi rekening nasabah juga terdebit. Dan janji petugas bank yang tidak bisa dipenuhi juga termasuk kategori kriminal. Pelayanan yang *basic*, yaitu suatu tingkat pelayanan yang apa adanya dan belum bisa memenuhi harapan nasabah. Pelayanan ketiga pelayanan yang lebih baik dan

sudah memenuhi harapan nasabah adalah pelayanan yang *expected*, pada tingkat layanan ini nasabah masih belum puas, namun nasabah tidak kecewa. Misalnya nasabah datang ke mesin ATM dan ternyata ATMnya rusak. Pada saat nasabah meminta kartu ATM, ternyata ATMnya belum selesai padahal sudah lewat dari waktu yang dijanjikan, nasabah dibiarkan menunggu tanpa ada konfirmasi.²

Pelayanan yang memberikan kepuasan kepada nasabah adalah pelayanan yang melebihi harapan nasabah yakni pelayanan yang *desired*. Dan tangga terakhir adalah layanan yang *surprising* yaitu, layanan yang jauh melebihi harapan nasabah dan nasabah sangat terkesan sehingga dalam jangka panjang nasabah tidak akan lupa, contohnya ketika nasabah datang melakukan transaksi ke teller, siteller mengucapkan selamat ulang tahun bertepatan dengan hari ulang tahun nasabah tersebut.³

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah, seorang *front liner* harus dapat membaca masing-masing nasabah dan berusaha memberikan pelayanan yang lebih kepada nasabah, minimal sesuai dengan harapannya. Layaknya bank-bank lainnya Bank Sumut Cabang Syariah juga mempunyai upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Adapun yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam penilaian pelayanan yang baik dan memenuhi harapan nasabah (pelayanan prima) adalah sebagai berikut :

²Muhammad Isa, *Diktat Manajemen Perbankan Syariah* (Padangsidempuan, 2013), hlm. 42.

³*Ibid.*, hlm. 43.

Tabel. 1.1.
Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Indikator Pelayanan
1	Karyawan bersikap ramah kepada nasabah
2	Karyawan memberikan pelayanan yang baik dan cepat
3	Menanggapi keluhan yang dihadapi nasabah
4	Karyawan harus teliti sehingga dapat memberikan kepuasan pada nasabah

Sumber :PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Berdasarkan tabel 1.1 maka indikator pelayanan di atas harus menjadi acuan dalam melaksanakan operasional pelayanan apalagi menyangkut dengan kepuasan nasabah. Standar operasional yang dijalankan kadang kala banyak yang tidak sesuai dengan pelaksanaan dilapangan, yang mengakibatkan turunnya minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan.

Sedangkan dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Suatu pelayanan yang baik dapat tercermin berdasarkan banyaknya jumlah nasabah pada sebuah bank, karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan puas, dan apabila nasabah telah puas maka akan semakin banyak nasabah yang loyal. Di bawah ini dapat dilihat data perkembangan nasabah Produk Tabungan Marhamah adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Perkembangan Jumlah Produk Tabungan Marhamah
PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan
Periode 2011 s/d 2014

Bulan	Tahun	Jumlah Nasabah
Desember	2011	5465
Desember	2012	6083
Desember	2013	6478
Desember	2014	6973

Sumber :PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah tabungan marhamah dari tahun 2011-2012 mengalami peningkatan sebesar 11,3% dan dari tahun 2012-2013 perkembangannya menurun menjadi 6,4% dan pada tahun 2013-2014 terjadi kenaikan sebesar 10,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa perkembangan tabungan di atas hanya mengalami peningkatan yang sedikit, ini dapat dilihat dari perkembangan peningkatan jumlah nasabahnya dari tahun ke tahun 25% pun tidak tercapai, padahal tabungan Marhamah merupakan tabungan yang paling lama di Bank Sumut Cabang Syariah, seharusnya dari kelebihan tersebut Bank Sumut Cabang Syariah harus memiliki lebih banyak nasabah pengguna produk tabungan Marhamah ini.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat nasabah terhadap tabungan marhamah ini, salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang prima. Jadi berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti

merasa perlu untuk memaparkan lebih lanjut tentang hal tersebut, untuk itu peneliti menuangkan dalam penelitian yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MARHAMAH PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
2. Berapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
3. Bagaimana strategi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi hanya dengan membahas mengenai:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

2. Berapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk memudahkan pengukuran atau penilaian variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam definisi operasional variabel dibuat beberapa indikator yang mendukung variabel-variabel penelitian serta skala yang digunakan untuk melakukan pengukuran maupun penelitian. Indikator dari variabel pelayanan prima (X) dalam penelitian ini terbagi tiga yaitu keramahan, pelayanan yang baik dan cepat, dan tanggap.

Sedangkan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) indikatornya adalah *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Semua diukur dengan menggunakan skala *likert*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3

Definisi Operasional, Indikator dan Skala Antar Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Pelayanan Prima (X)	a. Keramahan b. Pelayanan yang baik dan cepat c. tanggap	Skala <i>Likert</i>
2	Kepuasan Nasabah (Y)	a. <i>tangibles</i> (Bukti Fisik) b. <i>empaty</i> (Empati) c. <i>reliability</i> (Keandalan) d. <i>responsiveness</i> (Daya Tanggap) e. <i>Assurance</i> (Jaminan/terjamin).	Skala <i>Likert</i>

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
2. Berapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan syariah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan syariah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kegunaan penelitian ini dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

- a. Bagi Penulis

Dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti baik secara teoritik maupun praktik.

- b. Bagi Bank Sumut Syariah/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumber informasi yang berharga bagi kepentingan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam usaha meningkatkan pelayanan kepuasan nasabah melalui produk dan operasionalnya dimasa yang akan datang.

c. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan perkembangan dunia perbankan Syariah, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan yang bermanfaat dalam bahan pembelajaran.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan membaca dan memahami isi penelitian ini, peneliti membuat sistematika pembahasan yang mampu memudahkan pembaca dalam menemukan inti-inti dari penelitian yang pastinya berangkat dari sebuah masalah yang akan dibahas latar belakang masalah, batasan masalah, defenisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan, langkah selanjutnya yaitu beranjak ke bagian landasan teori membahas masalah yang akan diteliti.

Dalam masalah ini terdapat kajian pustaka yang menjadi kerangka acuan dalam penelitian, yang membahas tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan pembahasan penelitian, kerangka berfikir, penelitian terdahulu dan hipotesis. Kemudian membahas metodologi penelitian. Yang akan dituliskan dalam bagian metodologi penelitian ini yakni mencakup tentang waktu dan lokasi penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, instrumen pengumpulan data, dan analisis data.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.¹

Pasal I undang-undang perbankan Syariah No.21 tahun 2008 menyatakan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dimana prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.² Menurut Andri Soemitra bank syariah adalah “bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah

¹Ismail, *Perbankan Syariah*(Jakarta : PT RajaGrafindo persada, 2013), hlm. 32-33

²Rizal Yaya, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah, Teori dan Prktik Kontemporer* (Jakarta : Salemba Empat, 2009), hlm. 54.

(UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS)”.³ Sedangkan menurut Ascarya, bank syariah dapat didefinisikan sebagai “bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya”.

Produk-Produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar, dan maysir. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut.⁴ Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu :

a. Produk Pembiayaan (*Financing*)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu :

1. Pembiayaan dengan *prinsip jual beli*
2. Pembiayaan dengan *prinsip sewa*
3. Pembiayaan dengan *prinsip bagi hasil*
4. Pembiayaan dengan *akad pelengkap*⁵

b. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

Produk penghimpun dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan

³Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*(Jakarta : Kencana, 2010), hal. 61.

⁴Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*(Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 2.

⁵Adiwarman A. Karim, *Op.Cit.*, hlm. 97.

dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadi'ah* dan *Mudhârabah*.

1. Prinsip *Wadi'ah*
2. Prinsip *Mudhârabah*.⁶

c. Produk Jasa (*Service*)

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank syariah juga dapat menawarkan jasa keuangan perbankan.

Jasa keuangan bank syariah antara lain sebagai berikut :

1. *Letter Of Credit (L/C) Impor Syariah*
2. Bank Garansi Syariah
3. Penukaran Valuta Asing (*Sharf*).⁷

2. Pengertian Pelayanan Prima

1. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan.⁸

Norman menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan pada dasarnya terdiri dari tindakan nyata.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi pada pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

⁶Adiwarman A. Karim, *Ibid.*, hlm.107-110.

⁷Andri Soemitra, *Op.Cit.*, hlm. 87-90.

⁸Malayu S.P., *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Agenda perilaku pelayanan sektor pelayanan kepada masyarakat/*customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Menurut Muhammad isa, dalam diktat manajemen perbankan syariah, “pelayanan yang prima sangat penting karena produk bank sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank, maka kualitas pelayanan sangat menentukan keunggulan produk tersebut. Disamping itu karyawan juga harus didukung oleh sistem dan prosedur yang efisien dan efektif melalui penyediaan fasilitas yang lengkap”.⁹

Maka dari kedua pengertian pelayanan prima tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang prima berarti efektif dan efisien dapat memberikan pengaruh besar kepada minat dan kepuasan nasabah, sehingga dapat meningkatkan baik dari segi produk maupun kualitas banknya.

Selain itu jelas apabila sebuah bank telah menerapkan pelayanan prima dengan semaksimal mungkin maka, tidak diragukan lagi standar layanan yang ditetapkan oleh perusahaan tersebut telah

⁹Muhammad Isa, *Op.Cit.*, hlm. 23.

terpenuhi. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan.¹⁰ Pengertian mutu menurut Gotesch dan Davis adalah “merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

3. Tujuan Pelayanan Prima

Adapun tujuan pelayanan prima sebagai berikut :

- a. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *Customer Loyalty*. Pembelotan Pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan, dan memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.¹¹

Intinya pada poin ini, tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipertimbangkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap

¹⁰<http://apkexcellent.blogspot.com/2013/06/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan-8985.html>. diakses pada hari sabtu, 31 Januari, jam 11.31.

¹¹Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hlm. 8-13.

saat, secara konsisten dan akurat (handal), atau kata lainnya pelayanan prima bertujuan untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

4. Prilaku Konsumen

Dalam konteks teori prilaku, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari pengalaman konsumen setelah menerima jasa atau menggunakan suatu produk. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.¹²

a. Karakteristik Konsumen

Setiap konsumen dalam membeli produk mempunyai perilaku yang berbeda antara satu dengan yang lain. Karakteristik konsumen adalah sifat-sifat yang membedakan konsumen yang satu dengan yang lain, perbedaan tersebut meliputi 6 O yaitu :

1. *Object* (apa yang dibeli), ini dilihat berdasarkan kebutuhan konsumen.
2. *Objective* (mengapa membeli), tujuan konsumen membeli dipengaruhi faktor sosial, ekonomi, psikologis dan lain-lain.
3. *Occupant* (siapa konsumennya), konsumen ini dapat dibedakan berdasarkan umur, pendapatan, tingkat pendidikan, mobilitas, selera dan sebagainya. Untuk itu harus dipelajari perbedaan masing-masing kelompok konsumen, dan mengembangkan barang serta jasa yang

¹²Muhammad Isa, *Op.Cit.*, hlm. 42.

murni dengan kebutuhan mereka. Perusahaan harus memilih segmen mana yang akan dilayani.

4. *Occasion* (kapan membelinya), strategi pemasaran harus memilih segmen mana yang akan dilayani.
5. *Operation* (bagaimana membelinya), hal ini banyak dipengaruhi oleh kebiasaan membeli dari pada konsumen, untuk itu perusahaan perlu mengadakan promosi ditempat-tempat tertentu, dengan demikian ia mampu menimbulkan *impulse buying*, yaitu pembelian yang dilakukan tanpa rencana.
6. *Organization* (siapa yang terlibat dalam pembelian), salah satu tugas pokok bagian pemasaran adalah menentukan siapa yang mengambil keputusan dalam membeli barang/jasa. Untuk itu harus dibedakan berbagai peran yang dimainkan orang dalam keputusan pembelian sebagai berikut :
 - a) Siapa yang mengambil inisiatif dalam pembelian (*initiator*)
 - b) Siapa yang mempengaruhi atau memberikan nasihat dalam pembelian (*influencer*)
 - c) Siapa yang mengambil keputusan meliputi apa, bagaimana, dan dimana membelinya (*decider*)
 - d) Siapa yang melakukan pembelian (*buyer*)
 - e) Siapa yang menggunakan produk tersebut (*user*)

Contoh penjualan produk susu *Bebelac*. Pengambilan inisiatif oleh tenaga penjual luar, yang mempengaruhi dokternya, yang

mengambil keputusan ibunya, dan yang mengkonsumsi susu tersebut adalah bayinya.¹³

b. Sifat-Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta seluruh ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

1) Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *Customer Service* (CS) harus menganggap nasabah sebagai raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS tersebut.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi,

¹³Muhammad Isa, *Ibid*, hlm. 18-19.

atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3) Tidak mau didebat dan disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-sekali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.¹⁴

5. Kepuasan Nasabah

Pelanggan (nasabah) adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu yang akan

¹⁴Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta : Kencana, 2010), hlm.183-184.

memberikan pengaruh pada perusahaan kita.¹⁵Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan.

Didalam al-Qur'an juga diperintahkan kepada semua umat Islam agar bersifat lemah lembut dan sopan disaat melayani pelanggan atau nasabah agar nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan kepada nasabah. Hal tersebut dijelaskan di dalam al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159, yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

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

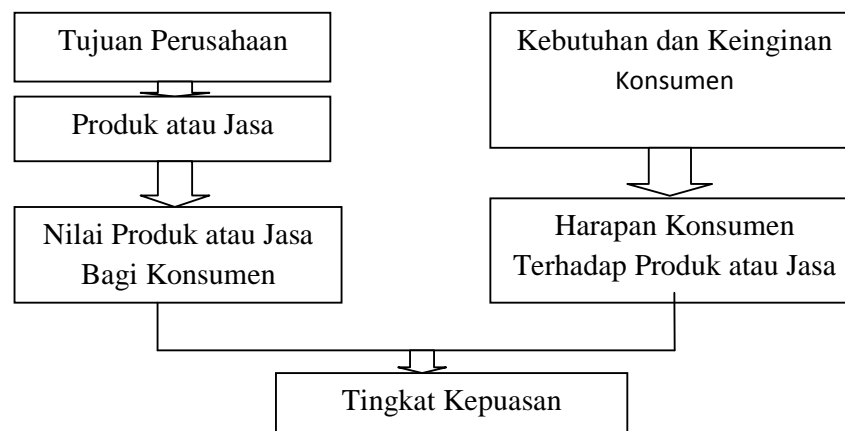
¹⁵Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47-48.

kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, “kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya”.¹⁶

Konsep kepuasan konsumen dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.1

Konsep Kepuasan Konsumen



Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah akan berpindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 238.

- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah makin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan.¹⁷

Dari hasil kajian empiris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa berfokus pada lima dimensi antara lain:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik. Meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, keamanan, serta menjaga penampilan keterampilan pegawai.
- b. *Empaty* atau empati sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam hal ini.
- c. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan yang segera, tepat waktu, memuaskan, kemudahan proses transaksi di teller atau menggunakan ATM,

¹⁷*Ibid.*, hlm. 238.

program promosi sesuai dengan program yang disosialisasikan, penggunaan kartu member, dan lain-lain.

- d. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu bersedia dan sigap membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Assurance* atau jaminan (terjamin) yang mencakup jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan, dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa, dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, kualitas produk sesuai dengan yang dipromosikan.¹⁸

6. Tabungan Marhamah

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dulu kepada bank dengan media penarikan tertentu.¹⁹ Bank syariah mempunyai beberapa bentuk penghimpunan dana berdasarkan prinsip-prinsip yang terdiri atas:

¹⁸Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 89-90.

¹⁹Sigit Triandaru dan Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat), hlm. 98.

a. *Wadi'ah*

Wadi'ah dikenal dengan prinsip titipan atau simpanan. *Wadi'ah* dapat juga diartikan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik sebagai individu maupun sebagai badan hukum.²⁰

Berdasarkan firman Allah yang terdapat pada Qur'an surah An-nisa: 58 yang berbunyi:

.... إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya...*”

b. *Mudhârabah*

Mudhârabah adalah sebuah akad kerja sama antar pihak, yaitu pihak pertama (*shahib al-mâl*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Dasar hukum *mudhârabah* adalah bersumber dari al-Qur'an surah Al-Muzammil ayat 20 sebagai berikut:

....وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya: ”....*Dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah...*”

²⁰Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*(Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 24.

Mudhârabah terbagi kepada dua bagian, pertama *mudhârabah mutlaqoh*, yaitu perjanjian antara kerjasama antara *sahibul mâl* dan *mudhârib* tidak dibatasi dengan spesifikasi usaha, tempat, dan waktu selagi dalam batas-batas yang dibenarkan oleh hukum syara'. Kedua, *mudhârabah muqayyadah*, yaitu usaha kerja sama ini dalam perjangjiannya akan dibatasi sesuai dengan kehendak *sahibul mâl*, selagi dalam bentuk yang dihalalkan.²¹

Salah satu produk penghimpunan dana yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah tabungan marhamah. Tabungan marhamah berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/ 1 April 2000 M. merupakan tabungan yang berdasarkan prinsip *mudhârabah mutlaqoh* yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah dan sebagai pengelola adalah pihak Bank.²²

Tabungan Marhamah (Martabe Bagi Hasil *Mudhârabah*) merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaanya menggunakan prinsip *Mudhârabah Mutlaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*Sahibul mâl*) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip

²¹*Ibid.*, hlm. 25-26.

²²Sumber Bank Sumut Syariah Padangsidempuan.

syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.²³

Syarat umum pembukaan Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah) adalah sebagai berikut :

1. Fotokopi kartu identitas diri berupa:
KTP/SIM/Passport/KITAS/KIMS
2. Mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan Pembukaan Rekening
3. Setoran awal Rp. 50.000,-
4. Saldo minimal Rp. 50.000,-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
6. Pajak sesuai dengan Pemerintah.

Tabel. 2.1
Biaya Administrasi

URAIAN	BIAYA
Pembukaan rekening	Gratis
Pemeliharaan rekening perbulan	Sebesar bagi hasil dengan maksimum Rp. 2000,-
Penutupan rekening	Rp. 10.000,-
Penggantian buku karena hilang atau rusak	Rp. 10.000,-

²³<http://ekonomipintar.blogspot.com/2012/07/bab-2.html>. diakses pada hari sabtu, tanggal 31 Januari 2014, jam 15.10.

Penarikan antar cabang	Gratis
------------------------	--------

Sumber : Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Simulasi perhitungan bagi hasil berdasarkan *revenue sharing*

1. Perhitungan profit tabungan iB Martabe Bagi Hasil :

$$PP : \frac{95\% \times TD \times Pdc}{Pby}$$

Keterangan :

PP :Profit Produk (pendapatan yang akan didistribusikan untuk tabungan iB Martabe Bagi Hasil)

TD :Jumlah saldo rata-rata harian dalam sebulan Tabungan iB Martabe Bagi Hasil

Pby :Jumlah rata-rata pembiayaan

Pdc :Jumlah Pendapatan Cash Basis dalam bulan berjalan

2. Perhitunngan Pendapatan per Nasabah

$$PP : \frac{95\% \times SN \times PP \times N}{95\% \times TD}$$

Keterangan :

PN :Pendapatan Nasabah

SN :Saldo rata-rata harian (dalam sebulan) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil per Nasabah

TD :Total saldo rata-rata harian (dalam sebulan) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil

PP : Profit Produk (pendapatan yang akan didistribusikan untuk tabungan iB Martabe Bagi Hasil)

N : Nisbah

Contoh Perhitungan :

Profit tabungan bulan Maret 2010 untuk dibagi bulan April 2010

Jumlah saldo rata-rata harian dalam sebulan iB Martabe Bagi Hasil Rp.

101.044.073.363,-

Jumlah rata-rata pembiayaan Rp. 301.344.590.216,-

Pendapatan Chas basis bulan berjalan Rp. 3.779.104.863,-

Dengan demikian profit produk bulan Maret 2010 dengan asumsi GWM

(Giro Wajib Minimum) 5% adalah:

$$PP : \frac{95\% \times 101.044.073.363,-}{301.344.590.216,-} \times 377.104.863 = \mathbf{1.203.815.676,-}$$

Misal, saldo rata-rata harian Pak Wafiq bulan Maret 2010 Rp. 10.000.000,-

Sehingga nisbah tabungan nasabah 46% dan bank 54%

Total saldo rata-rata harian iB Martabe Bagi Hasil Maret 2010 Rp.

101.044.073.363,-

Pendapatan yang akan didistribusikan **Rp. 1.203.815.676,-** maka bagi hasil

Pak Wafiq untuk bulan April 2010 adalah :

$$PN : \frac{95\% \times 10.000.000,-}{95\% \times 101.044.073.363,-} \times \mathbf{Rp.1.203.815.676,-} \times 46\% = 54.803,-$$

B. Penelitian Terdahulu

Tabel. 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Analisis Data	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya
1	Melly Agustin SE	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, Tbk. (Kantor Cabang Kalimalang Bekasi)	Regresi Linear Sederhana	Terdapat Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)
2	Ferry Yudhy I., SE dan DR. E. Susy Suhendra	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)	Regresi Linier Berganda	Bahwa Semua Variabel Bebas Baik Secara Partial Atau Bersama-Sama Mempunyai Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.	Kualitas Pelayanan (<i>reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible</i>) X dan Kepuasan Nasabah (Y)

3	Suryani	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun	Regresi Linier Sederhana	Terdapat Pengaruh Antara Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	Pelayanan Prima (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)
---	---------	--	--------------------------	--	--

C. Kerangka Berfikir

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Menyadari pentingnya nilai sebuah pelayanan prima kepada pelanggan terhadap layanan perusahaan semakin membuat perusahaan harus mengembangkan bisnis pada manajemen hubungan pelanggan yang baik.

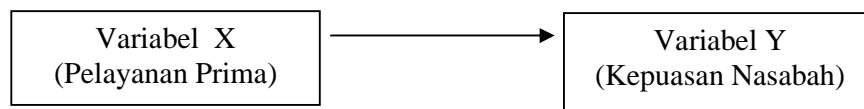
Untuk menjaga pelanggan terus berhubungan dengan pebisnis mau tidak mau pebisnis harus memberikan pelayanan. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam. Akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Pebisnis berharap usahanya berkelanjutan, sedangkan pelanggan berharap mencapai kepuasan dalam menggunakan barang atau jasa dari pebisnis. Oleh sebab itu, bisnis yang sebenarnya adalah pelayanan.²⁴

²⁴ Nina Rahmayanty, *Op. Cit*, hlm. vii-viii.

Jadi berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian dapat disusun kerangka pemikiran teoritis seperti yang tersaji dalam gambar barikut ini:

Gambar 2.2

Kerangka Berfikir



Maka, berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.²⁵ Hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.²⁶ Maka adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada pengaruh

²⁵Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 1998), hlm.49.

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&K* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 96.

pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan syariah pada PT. Bank
Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Jl. Merdeka No. 12 Padangsidempuan. Alasannya karena lokasi tersebut merupakan tempat sipeneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan atau Magang, selain itu lokasinya juga dekat dengan tempat tinggal sipeneliti sehingga sangat mendukung dan memberikan proses kemudahan dalam proses penelitian.

Adapun waktu penelitian ini sudah dimulai dari bulan Desember 2014 sampai dengan selesai, yang dimulai dari penyusunan rencana dan usulan penelitian hingga kegiatan akhir yaitu penyelesaian laporan penelitian.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digolongkan kepada penelitian kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik.¹ Sedangkan menurut Sugiyono data kuantitatif adalah “data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.”² Dengan demikian maka penulis memilih menggunakan metode deskripsi yang merupakan hal untuk

¹Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*(Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2004), hlm. 5.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta 2005), hlm. 13.

menggambarkan pengaruh pelayanan prima (Variabel X) terhadap kepuasan nasabah (Variabel Y).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.³ Atau populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁴ Jadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna tabungan marhamah pada tahun 2014-2013 dengan jumlah 495 nasabah.

Tabel 3.1

Data Jumlah Populasi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT.

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsimpuan

Tahun	2011	2012	2013	2014
Jumlah Nasabah	5465	6083	6478	6973

Sumber: PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

³Mudjarad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 118.

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktek*(Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 108.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵ Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara hanya mengamati sebagian dari populasi.⁶ Dalam pengambilan sampelnya penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* yaitu, pengambilan sampel dilakukan melalui sistem acak. Maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Sedangkan menurut Slovin batas kesalahan yang bisa ditolerir 1 s/d 10%, hal ini dikarenakan semakin kecil batas kesalahan maka semakin besar jumlah sampelnya.⁷ Maka berdasarkan Slovin rumus menentukan sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ N &= \frac{495}{1 + 495 (10\%)^2} \\ N &= \frac{495}{1 + 495 (0,1)^2} \\ &= \frac{495}{5,95} \\ &= 83,1 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan perhitungan diatas sampel pada penelitian ini berjumlah 83 orang nasabah tabungan marhamah.

⁵*Ibid.*, hlm. 109.

⁶Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 55.

⁷Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013. hlm, 78.

D. Instrument Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan sumber data baik itu melalui sumber primer dan juga sumber sekunder. data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.⁸

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti mengambil data berdasarkan angket. Angket adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (responden) dan cara menjawab juga dilakukan dengan tertulis.⁹

Instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.¹⁰ Angket yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.¹¹

Angket disusun dalam model skala *likert*. Skala *likert* adalah setiap pertanyaan diberi jawaban.¹² Jadi jawaban angket yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁸Syaifuddin Azwar, *Op.Cit.*, hlm.91.

⁹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hlm.101.

¹⁰*Ibid.*, hlm.101.

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 153.

¹²Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Penelitian Pemula*(Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.87.

Tabel 3.2.

Skala Likert

Pilihan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Yaitu untuk mengkaji kevalidan suatu data. Uji validasi adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.¹³ Dengan dilakukannya uji validitas maka secara langsung akan diketahui apakah suatu data itu benar atau tidak benar.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini merujuk kepada hasil pengukuran data. Menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada

¹³Mudrjat Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm.172.

masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.¹⁴

F. Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara kuantitatif guna menghitung apakah terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah tabungan marhamah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SPSS versi 17.0.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara pengaruh pelayanan prima (variabel X) terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari kepuasan nasabah (variabel Y) apabila nilai pelayanan prima (variabel X) mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Data regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

¹⁴*Ibid.*, hlm. 175.

Keterangan:

Y' = Kepuasan Nasabah

X = Pelayanan Prima

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).¹⁵

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketetapan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi.¹⁶ Koefisien Determinasi (R^2) menggambarkan bagian dari variabel total yang dapat diterangkan oleh modal. Jika nilai determinasi (R^2) semakin besar atau mendekati 1 maka ketepatannya semakin membaik, begitu juga sebaliknya jika nilai determinasi (R^2) semakin kecil bahkan semakin jauh dari 1 maka ketepatannya semakin buruk.

c. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel-variabel terikat.¹⁷

¹⁵Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta, MediaKom, 2008), hlm. 66.

¹⁶Setiawan dan Dwi endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 82.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan akte notaris rusli no. 22 dalam bentuk perseroan terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik daerah (BUMD) sesuai Perda Tk. I Sumatera Utara No.5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk.I dan Pemda Tk. II Sumatera Utara.¹

Bank Sumut secara terus menerus melakukan perubahan sehingga mampu bertahan ditengah persaingan tersebut. Bank Sumut sigap dalam melihat peluang pasar perbankan yang berperan sebagai tempat pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah, maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah yaitu di Medan dan Padangsidimpuan yang kemudian berkembang dengan dibukanya Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat

¹Proposal Pembentukan UU5 dan KC. Syariah PT. Bank SUMUT 2005

dan 76 Unit Layanan Syariah di seluruh Kantor Cabang dan Cabang Pembantu Konvensional PT. Bank SUMUT.²

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis Syariah dan telah berkembang cukup lama di kalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Selain Bank umum yang membuka Divisi Usaha Syariah Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah. Dimana pada awal berjalannya kehadiran Bank Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor Perbankan Syariah. Namun Bank Sumut ikut ambil resiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah.³

Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 Nopember 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padangsidimpuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada tanggal 26 Desember 2006. Selanjutnya pada tahun

²*Ibid.*

³*Ibid.*

2007, Bank Sumut telah membuka Layanan Syariah (*Office Chanelling*) pada 66 Unit Kantor Cabang Konvensional yang lainnya.⁴

2. Visi, Misi dan Nilai-Nilai

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa. Harus dapat eksis, antipatif, inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang memuat tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Sedangkan misi adalah pernyataan tentang apa yang akan dikerjakan oleh lembaga atau sebuah perusahaan dalam usahanya untuk mewujudkan visi. Dalam operasionalnya orang berpedoman pada pernyataan misi yang merupakan hasil kompromi interpretasi visi. Misi merupakan sesuatu yang nyata untuk diuji serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara penyampaian visi. Adapun visi dan misi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, yaitu:

a. Visi

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

b. Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.⁵

⁴<http://www.banksumut.com/visi.php>, diakses, 4 April 2015, pukul 14.25 WIB.

⁵Proposal Pembentukan UU5 dan KC. Syariah PT. Bank SUMUT 2005.

c. Nilai-Nilai Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Adapun nilai-nilai Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan disingkat dalam sebuah kata “TERBAIK” dengan penjelasan sebagai berikut:

Nilai-Nilai Dasar Budaya	Perilaku Utama
Terpercaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersikap jujur, handal dan dapat dipercaya. 2. Memiliki karakter dan etika yang baik
Enerjik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersemangat tinggi, disiplin, selalu berpenampilan rapi dan menarik. 2. Berpikir positif, kreatif dan inovatif untuk kepuasan nasabah.
Ramah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertinghalku sopan dan santun 2. Senantiasa siap membantu dan melayani nasabah
Bersahabat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah. 2. Memberikan solusi yang paling menguntungkan.
Aman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga rahasia perusahaan dan nasabah sesuai ketentuan. 2. Menjamin kecepatan layanan yang memuaskan dan tidak melakukan kesalahan dalam transaksi
Integritas Tinggi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertaqwa kepada Tuhan YME dan menjalankan ajaran agama. 2. Berakhlak mulia, jujur, menjunjung kode etik profesi dan memiliki Visi untuk maju.
Komitmen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senantiasa menepati janji yang telah diucapkan. 2. Bertanggung jawab atas seluruh tugas, pekerjaan, dan tindakan.

Sumber: PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

3. Produk-Produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan berkomitmen menyediakan produk dan jasa perbankan dilandasi pada prinsip syariah dan pemberdayaan modal secara produktif, untuk keamanan dan kemudahan investasi. Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah:

a. Produk Penghimpun Dana

Dalam produk ini Bank Sumut Cabang Syariah hanya dikhususkan untuk mencari dana kepada lapisan masyarakat dan perusahaan. Produk yang ditawarkan, diantaranya:

1) Giro iB Utama

a) Simpanan Giro iB *Wadi'ah*

Simpanan Giro iB *Wadi'ah* berdasarkan fatwa MUI Nomor. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 Hijriah/ 01 April 2000. Simpanan Giro iB *Wadi'ah* adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.

b) Simpanan Giro iB *Mudhârabah*

Simpanan Giro iB *Mudhârabah* berdasarkan fatwa MUI Nomor. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 Hijriah/ 01 April 2000. Simpanan Giro iB *Mudhârabah* adalah tabungan yang menitipkan dana pada Bank Sumut Cabang Syariah dengan menggunakan akad *mudhârabah* dan mengelolanya secara profesional.

1) Tabungan

a) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (*Marhamah*)

Tabungan iB Martabe Bagi Hasil berdasarkan fatwa MUI Nomor. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 Hijriah/ 01 April 2000. Tabungan iB Martabe Bagi Hasil adalah berdasarkan prinsip *mudhârabah mutlaqoh* yaitu investasi yang dilakukan nasabah dan sebagai pengelola adalah pihak Bank.

b) Tabungan iB Martabe *Wadi'ah* (*Marwah*)

Tabungan iB Martabe *Wadi'ah* berdasarkan fatwa MUI Nomor. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 Hijriah/ 01 April 2000. Tabungan iB Martabe *Wadi'ah* adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.

c) Tabungan iB Maqbul (Haji)

Tabungan Haji adalah tabungan yang hanya dikhususkan untuk para nasabah yang mau melaksanakan ibadah haji.

2) Deposito iB Ibadah

Deposito menurut Undang-undang Nomor. 21 Tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudhârabah* yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah. Adapun salah satu jenis deposito iB Ibadah.

b. Produk Pembiayaan

Dalam produk ini Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan hanya dikhususkan untuk mencari nasabah kepada seluruh lapisan masyarakat dan perusahaan untuk bekerja sama dalam hal pembiayaan. Produk yang ditawarkan diantaranya:

1) *Murâbahah* Investasi

Murâbahah Investasi digunakan untuk para pengusaha dalam ekspansi perusahaan dan pengadaan kebutuhan alat-alat baik dari aspek pertanian, perdagangan, perikanan maupun transportasi.

2) *Murâbahah* Konsumsi

Murâbahah Konsumsi adalah pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari konsumen dalam kehidupannya seperti kendaraan, merenovasi rumah, laptop dan sebagainya.

3) *Murâbahah* KPR iB Griya

Murâbahah KPR iB Griya ini merupakan pembiayaan yang digunakan oleh debitur yang ingin membeli rumah baru dengan memohon pembiayaan kepada pihak bank untuk pembayaran di muka oleh bank yang bersangkutan. Kemudian debitur yang akan mencicil kepada pihak bank.

4) Pembiayaan Mikro iB Sumut Sejahtera-II

Pembiayaan Mikro iB Sumut Sejahtera-II merupakan produk pembiayaan dari Bank Sumut Cabang Syariah yang menggunakan akad *murâbahah* sebagai *agent of development* yang berkewajiban

ikut terlibat secara aktif dalam mengembangkan usaha mikro yang melayani segmen pembiayaan mikro dalam skala Rp.5jt-Rp.50jt.

5) *Murâbahah* Multi Guna

Murâbahah Multi Guna merupakan bentuk pembiayaan yang digunakan untuk keperluan serba guna yang dibutuhkan oleh debitur dalam usaha ataupun keperluan lainnya guna mencukupi kebutuhan hidup.

6) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan iB Modal Kerja di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan prinsip bagi hasil yaitu dengan akad *mudhârabah* dan *musyarokah*. Pembiayaan *mudhârabah* modal kerja adalah penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul-mâl*) kepada pengelola dana (*mudârib*) untuk melaksanakan kegiatan usaha tertentu dengan pembagian keuntungan (bagi hasil) dengan menggunakan metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati.

Pembiayaan *musyarokah* modal kerja adalah penanaman dana dari pemilik dana (modal) untuk mencampurkan dana (modal) mereka pada suatu usaha tertentu. Dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

7) Gadai Emas

Gadai Emas merupakan pembiayaan yang bisa digunakan bilamana debitur yang memohon mempunyai emas untuk digadaikan. Dimana

jumlah uang yang dapat dipinjam sesuai dengan berat dan harga emas tersebut.

4. Produk Jasa (Layanan)

Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan lumayan memadai tidak kalah dengan produk jasa bank lain. Diantaranya sebagai berikut:

- a) Sistem Kliring Bank Indonesia
- b) Bank Garansi
- c) Kafalah
- d) Inkaso
- e) BI-RTGS

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum instrument digunakan dalam pengumpulan data. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Uji coba dilakukan kepada 83 orang nasabah pengguna tabungan marhamah untuk mencari validitas (kesahihan) dan reliabilitas (ketepatan).

1. Uji Validitas

Dari hasil perhitungan yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa dari 15 pertanyaan untuk variabel pelayanan prima (X) pertanyaan yang valid hanya 14 pertanyaan saja. Sedangkan pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) dari 15 pertanyaan yang valid hanya 14 pertanyaan juga. Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan berikut dapat dilihat dari nilai

Correlated Item- Total Correlation pada output SPSS Versi 17.0 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Hasil uji validitas pada faktor pelayanan prima (X)

Nomor item pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	Interpretasi
1	0.497	Valid
2	0.355	Valid
3	0.480	Valid
5	0.361	Valid
6	0.515	Valid
7	0.636	Valid
8	0.459	Valid
9	0.461	Valid
10	0.825	Valid
11	0.620	Valid
12	0.699	Valid
13	0.702	Valid
14	0.785	Valid

15	0.508	Valid
----	-------	-------

Sumber : Hasil Penelitian(Data diolah 2015).

Hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product moment* dengan taraf signifikan 5% t. Jika nilai $r_{xy} >$ nilai toleran maka item yang diuji valid.

Tabel 4.2

Hasil uji validitas pada faktor kepuasan nasabah (Y)

Nomor item pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	Interpretasi
1	0.497	Valid
2	0.280	Valid
3	0.452	Valid
5	0.324	Valid
6	0.479	Valid
7	0.647	Valid
8	0.478	Valid
9	0.447	Valid
10	0.833	Valid
11	0.637	Valid

12	0.648	Valid
13	0.650	Valid
14	0.781	Valid
15	0.505	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (Data diolah 2015).

Dari kedua tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada masing-masing tabel ada 14 item pertanyaan yang valid. Dikatakan valid karena nilai koefisien korelasi lebih besar dari r_{tabel} (0,216). Untuk mendapatkan hasil data dalam menguji regresi linear sederhana maka hasil yang tidak valid tidak dimasukkan kedalam data atau dibuang saja.⁶

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3

Hasil uji reliabilitas pada faktor pelayanan prima (X)

Cronbach's Alpha	N of Item
.887	14

Hasil Penelitian (Data diolah 2015).

⁶ Duwi Priyatno, Cara Kilat Belajar Analisis data dengan SPSS 20 (Jogyakarta : Andi, 2012), hlm. 115.

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Dari hasil uji realibilitas pada faktor pelayanan prima menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* (0.887) $>$ dari 0,60.

Tabel 4.4

Hasil uji reliabilitas pada faktor kepuasan nasabah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Item
.876	14

Hasil Penelitian (Data diolah 2015).

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* (0,876) $>$ dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut valid dan reliabel untuk mengukur pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.⁷

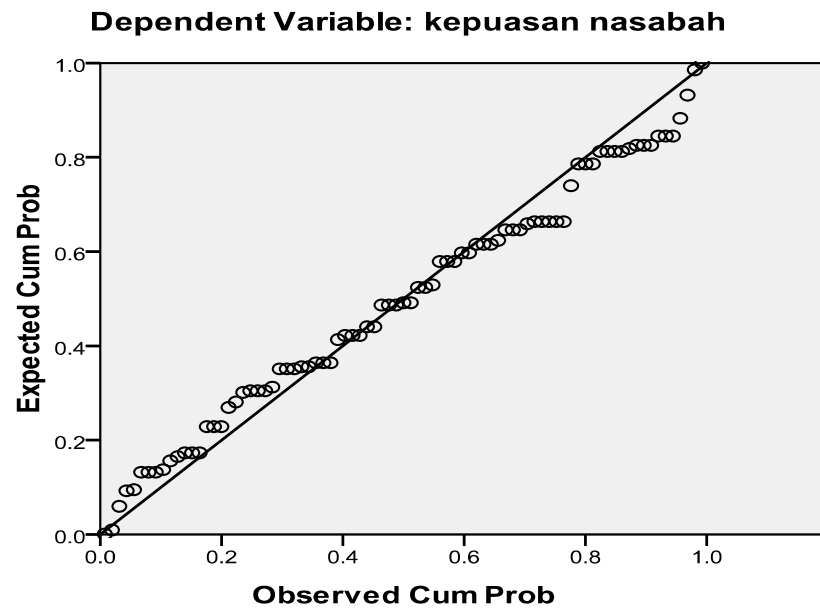
Pada penelitian ini digunakan metode grafik. Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standar lized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik

⁷*Ibid.*, hlm.144.

menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut sudah normal.

Gambar 4.1
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal, dan tidak ada titik-titik yang menyebar jauh dari titik diagonal, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut sudah normal.

2. Regresi Linier Sederhana

Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan hasil dari regresi linier sederhana:

Tabel 4. 6

Koefisien

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.209	4.609		4.818	.000
	pelayanan prima	.587	.084	.616	7.035	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Pada kolom *Unstandardized Coefficients* dari tabel tersebut pada kolom bagian B dapat dibuat regresi penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22.209 + 0.587X$$

Maka, hasil dari model yang diperoleh adalah:

- a. Nilai konstanta sebesar 22.209, artinya bahwa jika pelayanan prima diabaikan, maka kepuasan nasabah sebesar 22.209.
- b. Jika variabel pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah meningkat sebesar 1 satuan, maka akan diikuti oleh naiknya kepuasan nasabah sebesar 0.587.

Jadi, berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan bahwa pelayanan prima mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana apabila pelayanan prima naik sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.587.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi. Atau dengan kata lain, angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya.⁸

Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan tingkat koefisien determinasi (r^2) pada penelitian ini.

Tabel 4.5

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	.379	5.052

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian (Data diolah 2015)

Dari hasil output diatas memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai $R = 0.616$ dan $R \times R = R^2$ sebesar 0.379 yang menyatakan variabel X (Pelayanan Prima) mampu menerangkan variabel Y (Kepuasan Nasabah) sebesar $37,9\%$, sedangkan sisanya ($62,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian seperti tata layout dan sistem antrian.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

⁸ Nachrowi Djalal Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika: Untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan* (Jakarta: FEUI,2006), hlm. 20.

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kesimpulan atas penerimaan hipotesis berdasarkan nilai t_{hitung} adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, atau variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Sedangkan kesimpulan atas penerimaan hipotesis berdasarkan nilai probabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika $P_{value} > level\ of\ signifikan\ (0.05)$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima atau variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $P_{value} < level\ of\ signifikan\ (0.05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan hasil dari uji t serta tingkat signifikan dengan kedua variabel:

Tabel 4.6

Koefisien

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.209	4.609		4.818	.000
	pelayanan prima	.587	.084	.616	7.035	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Hasil Penelitian (Data diolah 2015).

Berdasarkan tabel diatas maka, dapat disimpulkan:

- a. Dari kolom t, t_{hitung} sebesar 7.035 dengan t_{tabel} sebesar 1.663. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7.035 > 1.663$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- b. Pada kolom Sig., P_{value} sebesar 0.00 dengan taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Artinya bahwa $P_{value} <$ dari taraf signifikan yaitu $0.00 < 0.05$. Maka diperoleh bahwa H_a diterima H_0 ditolak. Artinya pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian *standart error* variabel diperoleh sebesar 0.084.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran pada responden dalam menjawab pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Peneliti tidak mampu mengontrol semua nasabah dalam mengisi atau menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab atau hanya asal jawab.
3. Hasil penelitian ini tergolong lemah, karena $R^2 = 37,9\%$ ini dikarenakan $62,1\%$ lagi dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Walaupun demikian, peneliti berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Keimpulan

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, keberhasilan lembaga keuangan sering tergantung kepada kemampuan pemasaran dan pelayanan. Maka berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan pengolahan data terlihat bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis dimana koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 0.379 atau 37,9%, artinya bahwa variabel kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh variabel pelayanan prima sebesar 37,9%, sedangkan sisanya (62,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.
2. Pada uji t diperoleh , t_{hitung} sebesar 7.035 artinya bahwa $t_{hitung} (7.035) > t_{tabel} (1.663)$ dan $P_{value} (0.00) < (\alpha) 0,05$. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Sedangkan model regresi yang terbentuk menyatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien 0.587 yang berarti bahwa jika pelayanan prima yang diberikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.587.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini baik kepada pimpinan perusahaan maupun pengembangan penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan agar kepuasan nasabah dapat tercapai. Karena apabila pelayanan yang diberikan lebih baik akan memberikan kepuasan nasabah, dan apabila nasabah puas maka nasabah akan loyal.
2. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk memasukkan indikator lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti, tata layout dan sistem antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Ali, Zainuddin , *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- _____, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- _____, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Azwar, Syaifuddin, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 1998.
- _____, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2004.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010
- Isa, Muhammad, *Diktat Manajemen Perbankan Syariah*, Padangsidempuan, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta : PT RajaGrafindo persada, 2013.
- Karim, Adiwarmann A, *Bank Islam, Edisi Empat*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2010).
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kuncoro, Mudjarad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.

- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Nachrowi Djalal Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika: Untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*, Jakarta: FEUI, 2006.
- Priyanto, Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta, MediaKom, 2008.
- Priyatno, Dwi, *Cara Kilat Belajar Analisis data dengan SPSS 20*, Jogyakarta : Andi, 2012.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Penelitian Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rizal Yaya, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah, Teori dan Prktik Kontemporer*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.
- Setiawan dan Dwi endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Soemitra , Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Kencana, 2010.
- S.P, Malayu, *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&K* Bandung: Alfabeta, 2012.

_____, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta 2005.

Triandaru, Sigit dan Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013.

Proposal Pembentukan UU5 dan KC. Syariah PT. Bank SUMUT 2005

Sumber Bank Sumut Syariah Padangsidempuan

[http://apkexcellent.blogspot.com/2013/06/pengertian-tujuan-dan-manfaat-](http://apkexcellent.blogspot.com/2013/06/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan_8985.html)

[pelayanan_8985.html](http://apkexcellent.blogspot.com/2013/06/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan_8985.html). diakses pada hari sabtu, 31 Januari, jam 11.31.

<http://ekonomipintar.blogspot.com/2012/07/bab-2.html>. diakses pada hari sabtu,

tnggl 31 Januari 2014, jam 15.10.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Suryani
Nim : 11 220 0038
Tempat/ Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 03 September 1993
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Alamat : Siamporik Dolok, Kec. Angkola Selatan
2. Pendidikan
 - a. SD Negeri 019 Candirejo Air Molek tamat tahun 2005
 - b. SMP Negeri 1 SIAIS Tamat tahun 2008
 - c. SMK Swasta KAMPUS Padangsidempuan jurusan Administrasi Perkantoran tahun 2011
 - d. Masuk IAIN Padangsidempuan tahun 2011
3. Orangtua
 - a. Ayah : Hasanuddin Harahap
 - b. Ibu : Sari Siregar
 - c. Pekerjaan : Petani
 - d. Alamat : Siamporik Dolok, Kec. Angkola Selatan

Lampiran : 1

ANGKET

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini:

I. Petunjuk Pengisian

- a. Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda \surd (contreng) atau dengan memberi tanda x (silang) pada setiap jawaban (STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, KS = Kurang Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju).
- b. Pilihlah jawaban secara objektif sesuai dengan hati nurani.

II. Pelayanan Prima (X)

No	Pernyataan	Skala pengukuran tanggapan responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya setuju dengan pelayanan karyawan BSS dengan keramahannya					
2	Menurut saya semua karyawan di BSS sangat ramah					
3	Ketika Nasabah datang, karyawan langsung senyum dan menyapa nasabah					
4	Ruang tunggu yang ada di BSS nyaman dan tidak membosankan					
5	Fasilitas yang digunakan dan yang ada di BSS seperti TV, AC sangat memadai					
6	Proses dalam bertransaksi cepat dan tepat					
7	Pelayanan yang diberikan BSS sangat baik					
8	Ketika nasabah datang satpam langsung menyapa dan membukakan pintu serta mengarahkan					
9	Ketika nasabah mengisi blanko dan mengalami kesulitan, satpam langsung membantu nasabah					

10	Karyawan bersikap ramah dan melayani sesuai dengan standar layanan yang berlaku					
11	Karyawan menggunakan atribut lengkap dan berpakaian menarik					
12	Setiap nasabah mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama					
13	Karyawan BSS cepat dan tanggap dalam menangani komplain yang diajukan nasabah					
14	Fasilitas yang diberikan BSS seperti layanan ATM, sangat baik dan tersedia di ATM manapun					
15	Pada saat nasabah datang dan selesai bertransaksi karyawan mengucapkan salam					

III. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Skala pengukuran tanggapan responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tempat parkir yang diberikan oleh BSS kepada nasabah sangat baik dan luas					
2	Tempat BSS sangat strategis dan mudah dijangkau oleh setiap nasabah					
3	Karyawan sangat mengerti dan memahami kebutuhan yang diinginkan oleh setiap nasabah					
4	Fasilitas ATM yang di berikan BSS lebih baik dari Bank lainnya					
5	Pelayanan yang diberikan BSS lebih unggul dan lebih baik dari Bank lainnya					
6	Karyawan memberikan informasi dengan sangat baik dan mudah dimengerti oleh nasabah					
7	BSS sangat dipercaya dalam mengelola dana yang ditipkan oleh nasabah					
8	BSS merupakan Bank terbaik dalam pengelolaan dana simpanan nasabah					
9	Setiap informasi yang diterima nasabah baik dari iklan maupun radio sesuai dengan pengaplikasian dilapangan					
10	Produk-produk yang ditawarkan BSS sangat memuaskan dan cocok untuk dipertahankan					

11	BSS merupakan bank yang tepat untuk pilihan bertransaksi					
12	Tata letak atau layout BSS sangat baik dan teratur secara rapi					
13	BSS merupakan salah satu bank yang kebersihannya terjaga					
14	Proses transaksi di BSS tidak pernah mengecewakan					
15	Hampir semua produk yang diberikan oleh BSS sesuai dengan kebutuhan kebanyakan nasabah saat ini					

26	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	55
27	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	49
28	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	52
29	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	56
30	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	54
31	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	49
32	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	55
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55
34	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	52
35	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	45
36	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	59
37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	59
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
39	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	49
40	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	4	50
41	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	51
42	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	57
43	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
44	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
45	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	56
46	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	59
47	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	49
48	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	52
49	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	56
50	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	54
51	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	49
52	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	55
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55
54	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	52
55	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	45
56	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	59

Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	4	50
2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	51
3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	57
4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
6	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	56
7	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	59
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	48
9	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	43
10	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	62
11	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
12	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
13	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	55
14	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	49
15	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	52
16	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	56
17	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	54
18	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	49
19	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	55
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55
21	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	52
22	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	45
23	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	59
24	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	59
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	49
27	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	4	50
28	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	51

29	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	57
30	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
31	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
32	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	56
33	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	59
34	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	48
35	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	43
36	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	62
37	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
38	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
39	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	55
40	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	49
41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	52
42	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	56
43	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	54
44	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	49
45	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	55
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	55
47	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	2	4	50
48	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	51
49	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	57
50	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
51	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
52	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	56
53	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	59
54	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	48
55	2	5	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	43
56	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	62
57	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
58	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
59	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	55

Lampiran 5

TABEL
HASIL OUTPUT SPSS VERSI 17.0

1. Output Variabel Pelayanan Prima (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
VAR00001	50.96	39.767	.499
VAR00002	51.02	40.634	.320
VAR00003	51.14	40.198	.468
VAR00004	51.45	44.543	-.055
VAR00005	51.06	39.643	.423
VAR00006	51.13	39.629	.494
VAR00007	51.08	39.127	.620
VAR00008	50.89	40.683	.471
VAR00009	50.98	39.536	.467
VAR00010	51.29	36.842	.807
VAR00011	51.04	37.889	.614
VAR00012	51.41	36.928	.659
VAR00013	51.12	37.839	.657
VAR00014	51.76	35.966	.798
VAR00015	50.80	39.506	.528

2. Output Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
VAR00001	50.66	35.763	.505
VAR00002	50.57	37.517	.239
VAR00003	50.80	36.677	.436
VAR00004	51.17	40.825	-.085
VAR00005	50.77	36.081	.390
VAR00006	50.71	35.989	.466
VAR00007	50.63	35.432	.636
VAR00008	50.63	36.627	.487
VAR00009	50.61	35.630	.456
VAR00010	50.92	33.664	.812
VAR00011	50.63	34.237	.626
VAR00012	51.00	33.854	.606
VAR00013	50.70	34.945	.596
VAR00014	51.35	32.742	.795
VAR00015	50.43	36.224	.522

3. Output Analisis Data

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	.379	.372	5.052

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.209	4.609		4.818	.000
	pelayanan prima	.587	.084	.616	7.035	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

