



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *iB-Ummah*
DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
OLOAN UMMAH SIDEMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

NURHALIMAH LUBIS
NIM. 11 220 0072

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *iB-Ummah*
DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
OLOAN UMMAH SIDEMPUN**

SKRIPSI

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

Oleh:

NURHALIMAH LUBIS
NIM. 11 220 0072



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUN

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *iB-Ummah*
DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
OLOAN UMMAH SIDEMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

NURHALIMAH LUBIS

NIM. 11 220 0072

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

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

2015

Hal : Skripsi
a.n. Nurhalimah Lubis
Lampiran : 7 (Tujuh) eksemplar

Padangsidempuan, 24 April 2015
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di
Padangsidempuan

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara Nurhalimah Lubis yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan**. 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 IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini. Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.wb

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Nurhalimah Lubis
NIM : 112200072
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ps-2
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Tabungan *iB- Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa menerima bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Karakteristik dan Kode Etik Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan pasal 14 ayat 11.

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

Padangsidempuan, 24 April 2015

Saya yang menyatakan




Nurhalimah Lubis
NIM 112200072

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

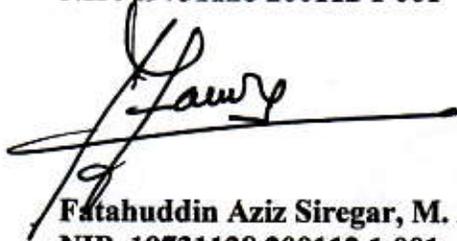
NAMA : Nurhalimah Lubis

NIM : 11 220 0072

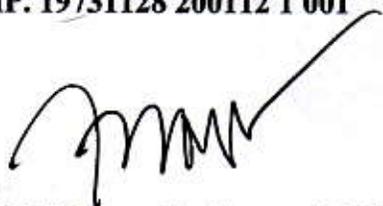
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB-UMMAH
DI PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
OLOAN UMMAH SIDEMPUNAN**


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


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


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


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


Abdul Nasser Hasibuan, SE, M.Si
NIP. 19750103 200212 1 001


Nofinawati S.E.I, M.A
NIP. 19821118 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

Di	: Padangsidempuan
Tanggal/ Pukul	: 28 April 2015/09.00 WIB s/d selesai
Hasil/ Nilai	: 80,75 (A)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)	: 3,78
Predikat	: CUMLAUDE



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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *IB-UMMAH* di PT.
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH OLOAN
UMMAH SIDEMPUAN**

NAMA : NURHALIMAH LUBIS
NIM : 11 220 0072

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

Padangsidempuan, 11 Mei 2015

Dekan



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

ABSTRAKSI

Nama : NURHALIMAH LUBIS
NIM : 10 220 0072
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

Sesuai dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Padangsidempuan”, maka pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, karena pemberian pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan kepuasan nasabah yang semakin baik atau meningkat maka nasabah bank tersebut juga akan semakin meningkat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Padangsidempuan. Penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu penelitian yang berbentuk angka. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Selanjutnya, analisis datanya dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik sebagai alat hitung antara lain: analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji signifikansi dan uji normalitas melalui SPSS versi 17..

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat syariah Oloan Ummah Padangsidempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis dimana koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 0.262 atau 26.2%, artinya bahwa variabel kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 26.2% sedangkan sisanya (73.8%) diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian. Dan pada uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 3.814. artinya $t_{hitung} (3.814) > t_{tabel} (1.684)$ dan $P_{value} (0.00) < \alpha (0.05)$, artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan model regresi yang terbentuk menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien 0.640 yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan sebanyak 1 kali maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.640.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan dalam waktu yang begitu singkat dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB-Ummah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan”***. Kemudian tidak lupa penulis ucapkan shalawat dan salam ke baginda Nabi Muhammad SAW Rasul Allah serta keluarganya dan para sahabat Nabi yang selalu diharapkan oleh umat akan safaatnya dikemudian hari.

Untuk itu izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, Mc.L. selaku Rektor dan wakil-wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan wakil-wakil Dekan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
3. Bapak Abdul Nasser Hsb, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag sebagai Dosen Pembimbing I Penulis di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
5. Ibu Nofinawati, MA sebagai Dosen Pembimbing II Penulis di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

6. Bapak Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.
7. Rekan-rekan mahasiswa khususnya perbankan syariah 2 yang selalu memberikan saran dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Orangtua penulis Ayahanda H.Muhar Lubis dan Ibunda Sari Bani Batubara yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis, baik dalam bentuk dukungan moril , ataupun dukungan material.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu masih perlu penyempurnaan dari berbagai segi. Dengan demikian kepada semua pihak penulis mengharapkan kritikan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Terakhir kepada Allah SWT jugalah penulis berserah diri serta berdoa kiranya skripsi ini merupakan karya yang bermanfaat dan diridhoi Allah SWT. Amin Ya Robbal' alamin.

Padangsidempuan, 24 April 2015



NURHALIMAH LUBIS

NIM. 11 220 0072

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN	
Abstraksi.....	i
Kata Pengantar	ii
Pedoman Transliterasi.....	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Defenisi Operasional Variabel.....	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Kegunaan Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. KerangkaTeori	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10
2. Kepuasan Nasabah	20
3. Tabungan Mudharabah	26
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berfikir	32

D. Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Sumber Data	36
E. Instrumen Pengumpulan Data	36
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
G. Uji Analisis Data	39
H. Normalitas	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum PT. BPRS	42
B. Visi dan Misi PT.BPRS Oloan Ummah	42
C. Produk PT.BPRS Oloan Ummah	43
D. Struktur Organisasi	45
E. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas	46
F. Hasil Analisis Data.....	49
1. Hasil uji Descriptive.....	49
2. Koefisien Determinasi (r^2).....	50
3. Uji Hipotesis (Uji t).....	50
4. Uji Normalitas.....	53
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel1.1	: Standar Layanan PT.BPRS	4
Tabel1.2	: Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan <i>iB-Ummah</i>	5
Tabel2.1	: PenelitianTerdahulu	30
Tabel3.1	: Skor Penilaian Angket	37
Tabel3.2	: Kisi-kisi Angket	37
Tabel4.1	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	46
Tabel4.2	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	47
Tabel4.3	: Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	48
Tabel4.4	: Hasil Uji RealibilitasVariabel Kepuasan Nasabah (Y).....	48
Tabel4.5	: Hasil Uji Descriptive.....	49
Tabel4.6	: Koefisien Determinasi.....	50
Tabel4.7	: Koefisien.....	51
Tabel4.8	: Hasil Uji Kolmogrov Smirnov.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	: Uji Normalitas.....	54
------------	-----------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: DaftarAngket
- Lampiran 2: Jawaban RespondenVariabel X dan Y.
- Lampiran 3: Nilai-nilai r Tabel
- Lampiran 4: Nilai-nilai Dalam Distribusi t
- Lampiran 5: Hasil Output SPSS
- Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- Lampiran 7: Surat Balasan dari PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

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	idak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa	ħ	ia(dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan 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	ḍad	ḍ	de (denga n titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	ṭ (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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
يْ	fathā	ai	a
.	h		d
.	da		a
.	n		n
.	ya		
.			i

.....	fathā	a	a
.	h		d
و	da		a
	n		n
	wa		
	u		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
.....)	ṭhah dan alif atau ya	ā	dan garis atas
.....,	ḥsrah dan ya	ī	dan garis di bawah
... ^ˆ	ḍommah dan wau	ū	dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, 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:

ا. 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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah. Perbankan syariah merupakan salah satu jenis kegiatannya berdasarkan prinsip syariah, yaitu bebas dari unsur riba. Namun pada perkembangannya di masa sekarang ini mengalami hambatan terutama dalam bidang pemasarannya sehingga untuk mengatasi hambatan tersebut dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat dan prinsip pengelolaan keuangan yang berdasarkan syariah ini dapat diterima oleh masyarakat.¹

Bank syariah merupakan bank yang dalam kegiatannya melakukan penghimpunan dana dan menyalurkan dana serta memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Prinsip utama operasional tersebut mencakup kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan Hadis.² Bank syariah menghimpun dana berdasarkan prinsip *wadiah* dan *muḍârabah*, menyalurkan dana berdasarkan prinsip jual-beli, sewa-menyewa dan bagi hasil serta memberikan jasa-jasa lainnya.

¹ Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta, Sinar Grafika, 2008), hlm. 143.

² Totok Budi Santoso, Sigit Triandanu, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 153.

Berdasarkan pengertian lain bank syariah juga merupakan lembaga perantara keuangan yang mempertemukan pihak yang kelebihan dana (unit surplus) dan pihak yang kekurangan dana (unit defisit). Secara umum bank memiliki tiga fungsi utama yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa lainnya.³

Dalam penghimpunan dana bank melakukan mobilisasi dan investasi tabungan dengan cara yang adil. Mobilisasi dana sangat penting karena Islam mengutuk penumpukan dan penimbunan harta dan mendorong penggunaannya secara produktif dalam rangka mencapai tujuan ekonomi dan sosial. Sumber dana bank syariah berasal dari modal disetor dan hasil mobilisasi kegiatan penghimpunan dana melalui rekening giro, tabungan, rekening investasi umum dan khusus. Di samping itu bank syariah juga dapat menerbitkan obligasi syariah sebagai alternatif pembiayaan jangka panjang.⁴

Bank Indonesia juga telah membuat ketentuan mengenai akad penghimpunan dana dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam PBI No.7/46/PBI/2005. Ketentuan persyaratan minimum akad-akad tersebut disusun dengan berpedoman pada fatwa-fatwa DSN. Perkembangan perekonomian nasional kita menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang bergerak cepat seiring dengan tantangan yang semakin kompleks. Perkembangan bisnis bank di Indonesia juga tumbuh dengan begitu pesat, hal ini ditandai dengan jumlah bank yang semakin banyak dengan produk yang semakin variatif. Di samping itu terjadi perubahan pola pikir konsumen/ nasabah yang

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hlm. 52.

⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012), hlm. 73.

ditandai dengan semakin banyaknya faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih bank, antara lain dengan akses yang mudah, rasa aman, produk yang bersaing, serta pelayanan yang baik dan memuaskan. Bank mempunyai peran dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman.⁵

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas yang sering dilakukan masyarakat maju dan Negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana. Bank dapat menghimpun dana secara langsung dari nasabah. Pelanggan atau nasabah merupakan asset atau kekayaan utama perusahaan terutama bank, karena tanpa pelanggan bank tidak berarti apa-apa. Untuk itu pihak bank akan melakukan hal yang terbaik untuk membuat nasabah nyaman dengan mereka. Di dalam bank pasti ada peraturan dan standar layanan yang sudah ditetapkan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan benar.⁶

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan merupakan salah satu lembaga keuangan yang turut serta meramaikan dunia persaingan antar perbankan yang ada di kota Padangsidempuan. Dalam persaingan yang ketat antara PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan

⁵Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 2-4.

⁶Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 98.

dengan bank-bank lain, maka bank perlu memperhatikan kebutuhan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan memiliki beberapa produk dalam penghimpunan dana nasabah diantaranya deposito atas dasar prinsip *muḍârabah*, tabungan atas dasar prinsip *wadiah* dan *muḍârabah*, giro atas dasar prinsip *wadiah*. Dimana dalam hal ini dari ketiga produk tersebut memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing dan memiliki tarif dan layanan yang berbeda pula. Produk tabungan berdasarkan prinsip *muḍârabah* yang ditawarkan tidak memiliki ATM yang dapat memudahkan nasabah bertransaksi di bank. Walaupun biaya administrasinya lebih rendah tapi nasabah pasti akan merasa lebih puas dengan adanya ATM di setiap produk yang ditawarkan bank.

Setiap bank sudah memiliki standar layanan masing-masing yang dibuat oleh instansi atau lembaga terkait. Standar layanan ini dilakukan agar terjalin hubungan yang lebih baik dan kepuasan yang dirasakan nasabah terlihat. Selain itu nasabah juga pasti akan melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dalam melayani nasabahnya. Karena walaupun bank tersebut memiliki produk yang baik dan biaya yang rendah tapi pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan menyebabkan nasabah tidak puas bertransaksi di bank tersebut. Hal ini dapat menyebabkan kerugian pada bank dimana nasabah yang tidak puas maka nasabah tersebut bisa saja menarik semua dananya dan mengalihkannya ke bank yang lain.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas

pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga akan menghasilkan nilai tambah bank tersebut. Ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bisa saja menjadi penyebab hal tersebut. Untuk itulah penulis tertarik menganalisis lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* dan akan melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya pertumbuhan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.
3. Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

C. Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas maka penulis menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan”.

D. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan batasan masalah di atas maka penulis merumuskan masalahnya adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan?”

E. Defenisi Operasional Variabel

1. Kepuasan nasabah adalah penilaian pelanggan atas barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.
2. Produk adalah setiap apa saja yang dapat ditawarkan di pasar untuk mendapatkan permintaan, perhatian atau pemakaian yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan manusia. Namun produk yang penulis maksud disini adalah produk tabungan *iB-Ummah* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.
3. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Namun pelayanan yang penulis maksud disini adalah pelayanan pada produk tabungan *iB-Ummah* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara Teoretis
 - a. Sebagai bahan acuan penelitian di bidang perbankan syariah.
 - b. Salah satu kajian untuk penulisan ilmiah berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi penulis bermanfaat untuk menambah wawasan intelektual mengenai masalah yang diteliti.
 - b. Bagi pihak bank menjadi suatu bahan pertimbangan dan bahan masukan dalam mengembangkan produknya tersebut.
 - c. Bagi penulis lain sebagai referensi dan bahan acuan dalam menunjang penelitian selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam skripsi ini dituangkan dalam beberapa bab dan terdiri dari sub-sub bab dengan uraian sebagai berikut :

Bab I pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, defenisi operasional variabel, tujuan dan kegunaan penelitian.

Bab II landasan teori yang membahas tentang kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan produk tabungan *mudharabah*.

Bab III metodologi penelitian yang merupakan bab yang berisi mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, metode analisis data dan uji normalitas.

Bab IV hasil penelitian yang di dalamnya berisikan gambaran umum lokasi penelitian, penyajian hasil analisis data.

Bab V penutup yang di dalamnya berisikan kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas pelayanan

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan bank supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.¹ *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan

¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 140.

tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan juga merupakan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kepuasan bagi yang menerimanya.²

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

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.³

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yaitu :⁴

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

³ Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta : Yayasan Penyelenggara Penerjemah Alquran, 1971), hlm. 103.

⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indoneisa* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 26.

- a) *Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan karyawan.
- b) *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- c) *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- d) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan. Keterampilan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- e) *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumen.

Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank. Ada hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima yaitu:⁵

1) Regulasi Layanan

Perusahaan akan menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur, dan tata cara pelayanan dan keluhan untuk memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa perusahaan.

⁵ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 146-156.

Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan serta proses pengaduan sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

2) Fasilitas-fasilitas Layanan

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung dan sebagainya.

3) Peranan Tim Pengarah

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan dapat dari seorang public relation atau manajer operasional.

4) Mudah-Murah-Cepat-Manfaat

a) Mudah

Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.

b) Murah

Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas yang baik pelanggan menilai berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu dan usahanya.

c) Cepat

Kecekatan petugas dalam pelayanan, adanya layanan sistem penagihan kartu kredit, cicilan dan angsuran asuransi serta perbankan lainnya dengan *E-Billing* semakin mudah dan praktis melalui sms dan email, mengingat sering terjadinya keterlambatan dari pihak.

5) Budaya pemberian pelayanan

- a. *Self Awarness* yaitu kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- b. *Anthusias* yaitu memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah.
- c. *Reform* yaitu memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value* yaitu pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- e. *Impressive* yaitu pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
- f. *Care* yaitu memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluation* yaitu pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa

bank. Fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan cirri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan yang memuaskan kebutuhan yang dinyatakan pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan.

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :⁶

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan jaga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2) Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat bergantung dari petugas yang melayanainya. Petugas harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, pintar dan harus bias mengambil hati nasabah.

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 232-234.

3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika semua kebutuhannya di layani dengan baik.

4) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah terhadap bank.

5) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas dan seluruh karyawan bank.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya, dimana:⁷

- a) Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik dan tidak menyinggung perasaan.
- b) Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.

⁷ Malayu SP, Hasibuan, *Op.Cit.*, hlm. 152-153.

- c) Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d) Etika adalah suatu system moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Dalam hal ini, keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka puas dengan pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah.⁸

Mengingat pentingnya pelayanan maka perbankan menyiapkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan nasabah. Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai dengan fenomena persaingan yang makin ketat. Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan pelanggan biasanya didapatkan dari pendapat pelanggan. Oleh karena itu pelayanan nasabah menjadi

⁸ Sentot Imam Wahyono, *Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 178.

penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai pada ketidakpuasan.⁹

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama antara lain:¹⁰

- 1) *Tachincal quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output atau keluaran jasa yang diterima pelanggan dan dapat diperinci menjadi :
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas hanya bias dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - c) *Credence quality*, yaitu yang uskar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

⁹ *Ibid.*, hlm. 177.

¹⁰ Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47-48.

Tujuan pelayanan bank ini mengharuskan manajer bank berkewajiban bertanggung jawab untuk :¹¹

- a) Mengembalikan dana pihak ketiga beserta bagi hasilnya tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- b) Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah bank menurut undang-undang perbankan yang berlaku.
- c) Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan.
- d) Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
- e) Menjaga dan memelihara koresponden bank diantara sesama bank.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan bank tersebut. Berikut adalah beberapa sikap melayani nasabah :¹²

- a) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- b) Dengarkan baik-baik apa yang dibutuhkan nasabah.
- c) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.
- e) Jangan marah dan mudah tersinggung.
- f) Jangan mendebat nasabah.
- g) Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.

¹¹ Malayu S.P, *Op.Cit.*, hlm. 153.

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op.Cit.*, hlm. 231.

2. Kepuasan Nasabah

Pelanggan (nasabah) adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada perusahaan kita.¹³ Tujuan 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. 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 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.¹⁴

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 :¹⁵

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah akan berpindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

¹³ *Ibid.*, hlm. 101.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 238.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 239.

- 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.

Untuk mencapai tujuan seperti di atas atau dengan kata lain kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal berikut:

- a) Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan tepat efisien. Staf bank disini mulai dari yang paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.
- b) Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diperlakukan seperti teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
- c) Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- d) Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was was bila berhubungan dengan bank.

- e) Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti dalam hal permohonan kredit.
- f) Pengananan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.
- g) Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis.

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besarnya kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu :¹⁶

1) Sistem keluhan dan usulan

Adalah seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam satu periode. Makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.

2) Survei kepuasan nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 161-164.

3) Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawan nya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis mantan nasabah

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

Selain berfungsi memelihara keberadaan nasabah lama agar tetap setia dan tetap membelanjakan uangnya untuk membeli produk dan jasa kita, pelayanan juga berperan dalam menciptakan peluang penjualan produk dan jasa yang lainnya. Dengan teknik kehumasan yang baik nasabah dapat juga dijadikan pemasar yang baik bank untuk merekrut nasabah baru. Keberhasilan membentuk nasabah lama menjadi pemasaran bagi bank adalah pertanda adanya kepuasan nasabah lama, karena puas dan yakin bahwa produk dan jasa bank berkualitas baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah maka nasabah lama bersedia dengan sukarela menawarkan produk kita kepada pihak lain yang akan menjadi nasabah baru.¹⁷

Di dalam dunia perbankan sangat diperlukan yang namanya Etika dalam menjalani pekerjaannya. Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *Ethos* yang artinya adat, akhlak dan cara berfikir. Pelayanan di dalam perbankan disebut juga dengan *service* yang merupakan setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke

¹⁷ Sentot Imam Wahyono, *Op.Cit.*, hlm. 179-180.

pihak lainnya. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari perusahaan pesaing. Pelayanan dan etika merupakan daya tarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah dan juga mempertahankan nasabah lama serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara perusahaan perbankan yang ada. Jadi fungsi kode etik perbankan terdiri dari :¹⁸

- a) Menjaga keselarasan dan konsistensi antara gaya manajemen, strategi, dan kebijakan dalam mengembangkan usaha perbankan.
- b) Menciptakan iklim usaha perbankan yang sehat.
- c) Mewujudkan integritas bank terhadap lingkungan, masyarakat, dan pemerintah.
- d) Menciptakan ketenangan, keamanan, dan kenyamanan para pemilik dana, pemegang saham dan karyawan untuk mendapatkan hak-haknya.
- e) Meningkatkan harkat perbankan nasional di mata internasional.

Respons pelanggan secara emosional terhadap ketidakpuasan ini pada beberapa kasus dapat mendorong pelanggan untuk melakukan komplain. Akan tetapi, secara keseluruhan ada empat jenis tindakan utama yang ditempuh nasabah dalam menanggapi kegagalan pelayanan, yaitu :

- a. Tidak melakukan apa-apa
- b. Melakukan komplain perusahaan yang bersangkutan

¹⁸ Malayu SP, Hasibuan, *Op.Cit.*, hlm. 153.

- c. Melakukan pengaduan melalui pihak ketiga seperti lembaga perlindungan konsumen, badan pemerintah yang terkait dengan bisnis yang bersangkutan atau menempuh jalur hukum.
- d. Berpindah ke bank lain dan mempengaruhi orang lain agar tidak membeli atau bertransaksi di bank tersebut lagi.

Nasabah yang komplain cenderung mengetahui lebih banyak mengenal produk yang dikeluhkan dan juga mengetahui prosedur yang harus dilalui untuk komplain. Faktor-faktor lain yang meningkatkan dorongan untuk komplain adalah jenis masalah, tingkat kepentingan produk bagi nasabah, dan nilai atau jumlah uang yang terlibat. Nasabah juga cenderung untuk melakukan komplain jika permasalahan berkenaan dengan kegagalan teknologi dalam suatu interaksi *self service* daripada kegagalan dalam interaksi dengan petugas pelayanan.¹⁹ Jika nasabah tidak melakukan responnya, hal ini bisa diakibatkan oleh dua hal. Pertama, nasabah tersebut memperoleh pelayanan yang berhasil baik dari perusahaan. Kedua, nasabah merasa enggan memberi respon walaupun perusahaan gagal memberikan pelayanan yang baik.

Apabila nasabah tidak mendapatkan kepuasan terhadap suatu bank tersebut, maka nasabah akan meninggalkan bank dan mencari yang lainnya. Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang maka karyawan harus tahu sebab nasabah kabur. Berikut ini ada beberapa sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank :²⁰

¹⁹ Sentot Imam Wahyono, *Op.Cit.*, hlm. 184-187.

²⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op.Cit.*, hlm. 236.

a) Pelayanan yang tidak memuaskan

Dalam hal ini nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelkan, tidak diperhtaikan atau nasabah merasa tersinggung.

b) Produk yang tidak baik

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

c) Ingkar jani, tidak tepat waktu

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

d) Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

3. Tabungan *muḍârabah*

Tabungan *muḍârabah* merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad *muḍârabah muthlaqah*. Bank syariah bertindak sebagai *muḍârib* dan nasabah sebagai *shahibul mâl*.²¹ Fatwa DSN tentang tabungan adalah fatwa no 02/DSN-MUI/2000 tanggal 26 Zulhijjah 1420 H bertepatan dengan 1 April 2000 M yang mensyaratkan dalam transaksi *muḍârabah* ini nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai *muḍârib*

²¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hlm. 89.

atau pengelola dana, dalam kapasitasnya sebagai *muḍârib* bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, modal harus dinyatakan dalam bentuk tunai bukan piutang, pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.²²

Dalam prakteknya akad *muḍârabah* digunakan sebagai jasa investasi. Karena itu nasabah konsep mudharabah dipakai untuk tabungan *muḍârabah* yaitu nasabah menabung dananya untuk dapat diambil kapan saja. Tabungan *muḍârabah* adalah tabungan yang dimana bank syariah bertindak sebagai *muḍârib* (pengelola dana) dan nasabah bertindak sebagai *shahibul mâl* (pemilik dana).²³ Bank syariah yang kapasitasnya sebagai *muḍârib* mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad *muḍârabah* dengan pihak lain. Dalam hal ini nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan *muḍârabah* secara mutlak kepada *muḍârib*, tidak ada batasan baik dilihat dari jenis investasi, jangka waktu maupun sektor usaha dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

Dasar hukum akad *muḍârabah* adalah surah Al-Baqarah ayat 198 yang berbunyi :

²² Ridwan Nurdin, *Akad-akad Fiqih Pada Perbankan Syariah Di Indonesia* (Aceh: Yayasan Pena Banda Aceh, 2010), hlm.56.

²³ Adiwarmarman A.Karim, *Bank Islam* (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 347.

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ فَإِذَا أَفَضْتُمْ مِّنْ
 عَرَفْتِ فَأَذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَانَكُمْ
 وَإِنْ كُنْتُمْ مِّن قَبْلِهِ لَمِن الضَّالِّينَ ﴿١٨٨﴾

Artinya : tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'arilharam dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu; dan Sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar Termasuk orang-orang yang sesat.²⁴

Adapun rukun-rukun akad *muḍārabah* adalah sebagai berikut :

- a. Pelaku akad, yaitu shahibul māl (pemodal) adalah pihak yang memiliki modal tetapi tidak bisa berbisnis, dan muḍārib (pengelola) adalah pihak yang pandai berbisnis, tetapi tidak memiliki modal.
- b. Objek *muḍārabah*, yaitu modal (māl), kerja (ḍārabah), dan keuntungan (riḥ)
- c. Persetujuan kedua belah pihak (ijab qabul)
- d. Nisbah keuntungan.²⁵

Syarat-syarat dalam akad, yaitu:

- a. Modalnya harus berbentuk tunai dan tidak boleh berbentuk utang.
- b. Dapat diketahui dengan jelas agar dapat dibedakan antara modal dengan keuntungan.

²⁴ Departemen Agama, *Op., Cit*, hlm. 48.

²⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), hal.

- c. Pembagian keuntungan antara pemilik modal dengan pekerja seperti setengah, sepertiga, seperempat, sebagaimana yang dilaksanakan oleh Rasulullah SAW dengan penduduk Khaibar.
- d. Pelaksanaannya harus bersifat mutlak, yaitu pemodal tidak boleh membatasi atau mengikat pekerja untuk berusaha pada tempat, waktu, barang, atau dengan orang tertentu saja. Karena persyaratan mengikat, seringkali dapat menyimpang tujuan akad mudharabah yaitu keuntungan.²⁶

Bank syariah akan memberikan bagi hasil kepada nasabah setiap akhir bulan sesuai dengan nisbah yang telah diperjanjikan pada saat pembukaan rekening tabungan mudharabah. Bagi hasil tabungan *muḍârabah* sangat dipengaruhi oleh antara lain²⁷:

- a) Pendapatan bank syariah.
- b) Total investasi *muḍârabah mutlaqah*.
- c) Total investasi produk tabungan *muḍârabah*.
- d) Rata-rata saldo tabungan *muḍârabah*.
- e) Nisbah tabungan *muḍârabah* yang ditetapkan sesuai dengan perjanjian.
- f) Metode perhitungan bagi hasil yang diberlakukan.
- g) Total pembiayaan bank syariah.

Dalam mengelola harta *muḍârabah*, bank menutupi biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Di

²⁶ Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012), hal. 187.

²⁷ Ismail, *Perbankan Syariah, Op.Cit.*, hlm. 90.

samping itu, bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah penabung tanpa persetujuan yang bersangkutan. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, PPH bagi hasil tabungan *muḍārabah* dibebankan langsung ke rekening tabungan *muḍārabah* pada saat perhitungan bagi hasil.²⁸

B. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Variabel Penelitian	Metode analisis	Hasil penelitian Peneliti
1.	Devi, 2008	Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen	Kualitas Pelayanan (variabel X) Loyalitas Konsumen (variabel Y)	Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif menggunakan SPSS versi 12.00	Hasil penelitiannya adalah menekankan pada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
2.	Saddam Husein Ritonga, 2014	Pengaruh standar layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. BSM KCP Gunung Tua	Standar Layanan Frontliner (variabel X) Tingkat Kepuasan Nasabah (variabel Y)	Analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana	Hasilnya menekankan pada layanan costumer service, satpam dan teller terhadap tingkat kepuasan nasabah

²⁸ Adiwarman A.Karim, *Op.Cit.*, hlm. 348.

3.	Nanang, 2008	Analisis Pengaruh Variabel produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Centra Asia banyuwangi.	Produk, harga dan pelayanan (variabel X) Kepuasan Nasabah (variabel Y)	Analisis datanya menggunakan regresi linier berganda	Hasilnya adalah menekankan pada pengaruh produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Centra Asia Banyuwangi.
4.	Nurhali mah Lubis, 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>iB-Ummah</i> di PT.BPRS Oloan Ummah Sidempuan.	Kualitas Pelayanan (variabel X) Kepuasan Nasabah Tabungan <i>iB-Ummah</i> (variabel Y)	Analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana dan SPSS versi 17.00	Hasil penelitian menekankan pada adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>iB-Ummah</i> sedangkan penelitian devi menekankan pada adanya hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, jadi bedanya adalah saya menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y sedangkan devi menggunakan loyalitas konsumen sebagai variabel Y. Kemudian pada penelitian saddam menekankan pada adanya pengaruh standar layanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini hasilnya adalah

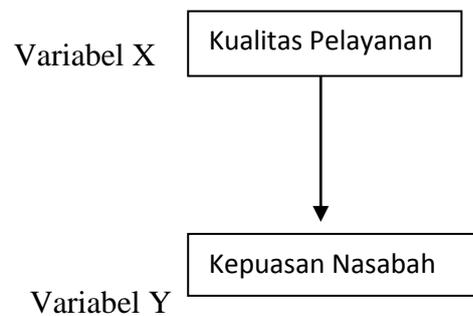
					<p>pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>iB-Ummah</i>. Dan penelitian nanang menekankan pada pengaruh produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan hasil penelitian ini adalah adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>iB-Ummah</i>.</p>
--	--	--	--	--	--

C. Kerangka berfikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan setiap lembaga keuangan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik bukan hanya datang dari standar saja tetapi juga dari setiap karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Untuk itu seluruh karyawan ikut serta dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah tentu saja sesuai dengan standar yang berlaku.

Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan nasabah. Pelayanan nasabah menjadi penting karena juga dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai

dari kepuasan sampai ketidakpuasan.²⁹ Oleh karena itu perlu dikaji dan diteliti apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tersebut.



Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan atau variabel x berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau variabel y.

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka penulis disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis, sebagai berikut:

H_a : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

²⁹ Sentot Imam Wahjono, *Op.Cit.*, hlm. 178.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kompleks Ruko Anugrah Tetap Cemerlang (ATC) Blok B No.5 kel.wek II Kec.Padangsimpulan Utara. Lokasi ini tidak terlalu jauh dari rumah penulis sehingga dapat memudahkan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai April 2015.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

C. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 14.

peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.² Jadi dalam hal ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh jumlah nasabah tabungan *iB-Ummah* dalam tiga tahun dari 2012-2014 sebanyak 290 orang.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.³ Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung kepada kemampuan seorang peneliti.⁴

Dalam hal ini karena jumlah populasinya lebih dari 100, maka penulis mengambil sampel 15% dari jumlah populasi. Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah $15\% \times 290 = 43$ nasabah.

D. Sumber Data

- a. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber asli.⁵ Yaitu data perolehan hasil dari penelitian lapangan pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan yang menjadi objek penelitian melalui

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 389.

³ *Ibid*, hlm. 73.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) hlm. 107

⁵ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2008), hlm. 203.

adalah nasabah dengan menggunakan angket yang diberikan secara langsung kepada nasabah dan melalui teknik berantai.

- b. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁶ Data diperoleh dari berbagai sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti buku, artikel, jurnal serta sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

E. Instrument Pengumpulan Data

Instrumen merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya, atau alat bantu bagi peneliti didalam menggunakan metode pengumpulan data.⁷ Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Angket (kuisisioner) adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁸ Hal ini digunakan untuk mengambil data yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

Adapun skor yang ditetapkan dengan alat ukur skala Likert untuk pertanyaan pada angket ini adalah:

⁶ Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, (bandung : Ciptapustaka media, 2006), hlm. 11.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 101.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Op.Cit., hlm. 134.

Tabel 3.1
Skor Penilaian Angket

No	Pendapat	Skor	
		Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Kurang Setuju	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Tabel 3.2
Kisi-kisi angket Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di
PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah
Sidempuan

No	Variabel	Indikator	No soal
1.	Kualitas Pelayanan (variabel X)	1. Tangibles (bukti fisik)	1,6,9
		2. Reliability (kehandalan)	3,5,14
		3. Assurance (Jaminan)	2,8,10
		4. Responsiveness (daya tanggap)	4,7,13
		5. Emphaty (perhatian)	11,12,15
2.	Kepuasan Nasabah (variabel Y)	Menentukan kepuasan nasabah terhadap :	
		1. Tangibles (bukti fisik)	5,8,16
		2. Reliability (kehandalan)	4,7,13
		3. Assurance (jaminan)	1,9,12
		4. Responsiveness (daya tanggap)	3,10,15
	5. Emphaty (perhatian)	6,11,14	

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a) Uji Validitas

Pengujian keabsahan data dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban yang diperoleh dengan baik dan benar, maka digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul

dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dimana instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji atau menganalisis hipotesis yang dimaksud adalah analisis korelasi “r” *product moment*, yaitu :⁹

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n(\sum x^2) - (\sum x)^2)(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum x$ = jumlah skor distribusi X

$\sum y$ = jumlah skor distribusi Y

$\sum xy$ = jumlah skor X dan Y

N = jumlah responden X dan Y yang mengisi kuesioner

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor distribusi X

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor distribusi Y

b) Uji reliabilitas

Penelitian yang reliabel dapat dikatakan bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jadi peneliti yang reliabel belum tentu valid, tapi penelitian yang valid sudah pasti reliabel. Dalam melakukan pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan cara *test-retest* (stability). Test retest merupakan penelitian yang reliabilitasnya di uji dengan cara mencobakan instrumen beberapa kali pada responden.

⁹ Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 206.

G. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Persamaan umum regresi sederhana adalah:¹⁰

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = subjek variabel dependen yang diprediksikan

a = harga Y jika $X = 0$ (harga konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$, maka naik dan bila $b (-)$, maka terjadi penurunan.

X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Jadi jika harga b merupakan fungsi dari koefisien korelasi. Bila koefisien korelasi tinggi, maka harga b juga besar, sebaliknya bila koefisien korelasi rendah, maka harga b juga rendah (kecil). Selain itu bila koefisien korelasi negatif maka harga b juga negatif dan sebaliknya bila koefisien korelasi positif, maka harga b juga positif.¹¹

¹⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, Cetakan Sembilan, 2006), hlm. 270.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 123-271.

Dalam analisis regresi sederhana dapat dicari dengan menggunakan SPSS Versi 17.0, yaitu dengan mencari beberapa hal, sebagai berikut:¹²

- a. Nilai r dalam analisis korelasi sederhana menunjukkan korelasi sederhana (korelasi person), yaitu korelasi antara satu variabel independen dengan variabel dependen.
- b. R square (r^2) atau kuadrat dari r , yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasinya. Angka ini akan diubah ke dalam bentuk persen, yang artinya persentasi sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel devenden. Kesimpulan atas penerimaan hipotesis berdasarkan nilai t_{hitung} adalah sebagai berikut:

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

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- d. Uji signifikansi adalah besarnya probabilitas atau peluang, untuk memperoleh kesalahan dalam mengambil keputusan. Jika pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 artinya peluang memperoleh kesalahan maksimal 5%.

¹² *Ibid.*, hlm. 123-`126.

F. 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.¹³ Dalam penelitian ini uji normalitas dapat dilihat dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized residual dan juga dilakukan dengan menggunakan uji coba *test kolmogrov Smirnov*.

¹³Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan Spss 17*,(Yogyakarta:Andi Offset, 2012), hlm. 14.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya BPRS Oloan Ummah Sidempuan

Secara geografis PT BPRS Oloan Ummah Sidempuan terletak di Kompleks Ruko Anugrah Tetap Cemerlang (ATC) Blok B No.5 kel.wek II Kec.Padangsidempuan Utara, Sumatera Utara, letaknya sangat strategis karena berada di pusat kota dan dekat dengan pusat kegiatan masyarakat, seperti : pasar dan pertokoan. Dengan letak yang strategis dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui keberadaan BPRS Oloan Ummah Sidempuan. BPRS ini didirikan pada tanggal 3 Mei 2011.

B. Visi Dan Misi PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan

Adapun visi dan misi dari PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan adalah sebagai berikut:

a. Visi

Amanah Mensejahterakan Ummat

b. Misi

Adapun misi dari BPRS Oloan Ummah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan jasa perbankan syariah kepada masyarakat/umamah yang dapat memberikan manfaat terpercaya, khususnya kepada seluruh nasabah BPRS Oloan Ummah dan masyarakat luas umumnya.

- 2) Melindungi dan meningkatkan investasi para pemegang saham.
- 3) Memberikan hasil kerja dan kesejahteraan yang layak didalam suasana/hubungan kerja yang harmonis pada para karyawan BPRS Oloan Ummah pada umumnya.
- 4) Membantu usaha pemerintah dalam upaya mencapai masyarakat yang adil dan makmur.

C. Produk PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan

Produk di PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan adalah sebagai berikut :¹

a. Tabungan *IB-Ummah*

Tabungan dalam bentuk simpanan dengan prinsip *muḍârabah* yang dapat disetor dan diambil kapan saja dengan mendapatkan hasil yang menguntungkan dari hasil usaha PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan. Dengan setoran awal Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) nasabah dapat membuka dan memiliki rekening tabungan salamah.

b. Deposito *IB-Ummah*

Deposito *muḍârabah* adalah jenis simpanan berjangka dengan akad bagi hasil dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang disepakati. Deposito ini dikelola menggunakan prinsip *muḍârabah* yang memberikan bagi hasil yang menarik dan menguntungkan. Pembukaan rekening deposito *IB-Ummah* setoran minimal Rp.5.000.000 (lima juta rupiah).

¹ Profil PT BPRS Oloan Ummah Sidempuan

c. Pembiayaan IB-*Murâbahah*

Adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati dengan pihak bank selaku penjual dan nasabah selaku pembeli. *Murâbahah* dapat dilakukan berdasarkan pesanan.

d. Pembiayaan IB- *muḍârabah*

Adalah akad pembiayaan dengan prinsip bagi hasil dengan jangka waktu 1s/d 3 tahun. Bank memberikan modal usaha kepada nasabah untuk dikelola. Keuntungan dibagi antara bank dan nasabah sesuai kesepakatan yang dituangkan di dalam akad pembiayaan.

e. Pembiayaan IB- *Ijârah*

Ijârah disebut juga akad pemindahan hak guna atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri dengan tujuan memberikan fasilitas kepada nasabah yang membutuhkan manfaat atas barang atau jasa dengan pembayaran tangguh.

f. Pembiayaan IB-Multijasa

Pembiayaan multijasa adalah kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan akad ijarah antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan. Untuk transaksi multijasa berlaku persyaratan paling kurang sebagai berikut: Dalam pembiayaan kepada nasabah yang menggunakan akad *ijârah* untuk transaksi multijasa, bank dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee* besar *ujrah* harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan dalam bentuk persentase.

D. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT BPRS Oloan Ummah Sidempuan adalah sebagai berikut :²

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| a. Dewan Komisaris | : H. Amru Effendy Harahap |
| b. Dewan pengawas syariah | : H.Ahmad Syaukani |
| | Drs. Samsuddin |
| c. Direktur Utama | : H. Amru Effendy Harahap |
| d. Kep. Bag.Marketing | : Erwina Siregar |
| e. Kep.Bag.Operasional | : Nining Sri Kurnia Ningsih |
| f. Kep. Bag Umum | : Meria Andelina Simamora |
| g. Personalia | : Meria Andelina Simamora |
| h. Adm.Pembiayaan | : Erwina Siregar |
| i. Account Officer | : Dedi Eka Nst |
| | Purnadi |
| | Sujari |
| j. Accounting | : Nining Sri Kurnia Ningsih |
| k. Coustumer Service | : Meria Andelina Simamora |
| l. Teller | : Annisa |
| m. OB/Keamanan | : Dedi Saputra. |

E. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dan realibilitas dilakukan sebelum instrumen digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Uji coba dilakukan kepada 43 orang nasabah dengan 15 butir item pernyataan untuk variabel X dan Y, dengan tingkat signifikansi 5% sehingga r_{tabel} yang diperoleh adalah 0,301. Dari hasil tersebut akan diketahui apakah pernyataan-pernyataan tersebut valid atau tidak.

² *Ibid.*,

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat dari nilai *Correlated Item- Total Correlation* pada output SPSS Versi 17.0 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Hasil uji validitas pada faktor *Kualitas Pelayanan (X)*

Nomor item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Interpretasi
1	0,734	Valid
2	0,724	Valid
3	0,600	Valid
4	0,525	Valid
5	0,724	Valid
6	0,681	Valid
7	0,609	Valid
8	0,095	Tidak Valid
9	0,015	Tidak Valid
10	0,337	Valid
11	0,398	Valid
12	0,398	Valid
13	0,176	Tidak Valid
14	0,609	Valid
15	0,398	Valid

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi yang kurang dari 0,301 adalah item8, item9, item13. Sedangkan 12 item pernyataan lainnya yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15 di atas r_{tabel} sehingga dikatakan valid.

Tabel 4.2

Hasil uji validitas pada faktor Kepuasan Nasabah (Y)

Nomor Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Intrpretasi
1	0,761	Valid
2	0,718	Valid
3	0,515	Valid
4	0,612	Valid
5	0,763	Valid
6	0,662	Valid
7	0,409	Valid
8	0,468	Valid
9	0,643	Valid
10	0,624	Valid
11	0,386	Valid
12	0,742	Valid
13	0,734	Valid
14	0,729	Valid
15	0,731	Valid

Sumber: Hasil Output Spss Versi 17.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada nilai korelasi yang kurang dari 0,301 sehingga seluruh pernyataan yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

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

Tabel 4.3
Hasil uji reliabilitas pada faktor Motivasi (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	12

Sumber: Hasil Output Spss Versi 17

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha untuk variabel x (kualitas pelayanan) adalah 0.882 sedangkan nilai Cronbach's Alpha dengan signifikan 5% adalah 0.60. Maka dapat disimpulkan instrumen penelitian tersebut reliabel karena $0.882 > 0.60$.

Tabel 4.4
Hasil uji reliabilitas pada Kinerja (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	15

Sumber: Hasil Output Spss Versi 17

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha untuk variabel y (kepuasan nasabah) adalah 0.919 sedangkan nilai Cronbach's Alpha dengan signifikan 5% adalah 0.60. Maka dapat disimpulkan instrumen penelitian tersebut reliabel karena $0.919 > 0.60$.

F. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Descriptive

Tabel 4.5

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kepuasannasabah	43	34	66	50.49	8.282
kualitaspelayanan	43	30	50	40.07	6.620
Valid N (listwise)	43				

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai minimum kualitas pelayanan yang akan diperoleh nasabah adalah 30, maximumnya adalah 50 dan rata-rata kualitas pelayanan yang akan diterima nasabah adalah 40,07 dengan standar deviasi 6.620. kemudian untuk variabel y dimana kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* atas pelayanan minimumnya 34, maximumnya adalah 66 sedangkan rata-rata kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* adalah 50,49 dengan standar deviasi 8.282.

2. 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.³

³Nachrowi Djalal Nachrowi dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika: untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*, (Jakarta: FEUI, 2006), hlm. 20

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

Tabel 4.6
Koefisien Determinasi

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 ^a	.262	.244	7.201

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Nilai r dalam regresi linier sederhana menunjukkan korelasi sederhana yaitu hubungan variabel independen dan variabel dependen. R yang diperoleh adalah 0.512 artinya korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* adalah sedang.

R square (r^2) yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Hasilnya akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai r^2 yang diperoleh adalah sebesar 0.262 atau 26.2% artinya kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 26.2%. Sedangkan sisanya sebesar 73.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis (Uji t)

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_a ditolak dan H_0 diterima, 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 kedua variabel:

Table 4.7
Koefisien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.834	6.815		3.644	.001
kualitaspelayanan	.640	.168	.512	3.814	.000

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

Berdasarkan tabel di atas maka, disimpulkan:

- a. Dari kolom t , t_{hitung} sebesar 3.814 dengan t_{tabel} sebesar 1.684. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.814 > 1.684$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah*.
- 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 kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah*.

Jadi berdasarkan kedua kesimpulan di atas maka, H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-ummah*.

Pada kolom *Understandardized Coeficient* bagian *standar error* variabel diperoleh sebesar 0.168. Dan dari tabel tersebut pada kolom yang sama bagian B dapat dibuat persamaan regresi penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Maka, hasil model regresi yang terbentuk adalah:

$$\text{Kepuasan nasabah} = 24.834 + 0.640 \text{ kualitas pelayanan}$$

Arti dari model yang diperoleh adalah:

- a. Nilai konstanta sebesar 24.834, artinya bahwa jika kualitas pelayanan diabaikan, maka kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* sebesar 24.834 satuan.

- b. Jika variabel kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sebanyak satu kali maka akan diikuti oleh naiknya variabel kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* sebesar 0.640.

Jadi, berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah*, dimana apabila kualitas pelayanan naik sebesar 1 kali maka kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* akan naik sebesar 0.640.

4. Uji Normalitas

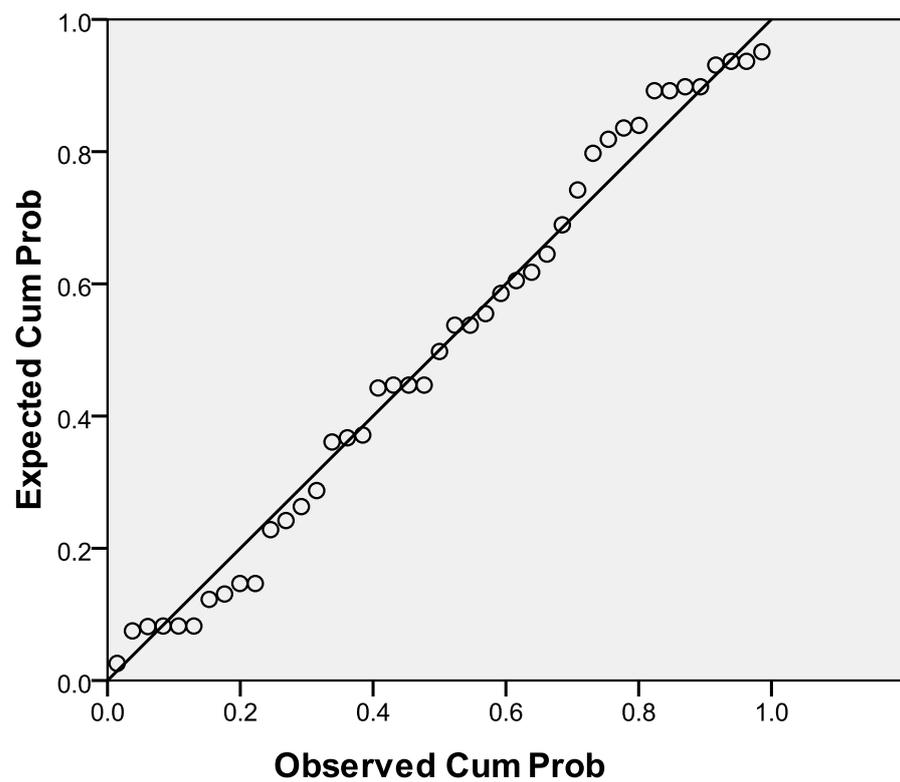
Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.⁴ Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji coba *test kolmogrov Smirnov*.

Pada penelitian ini juga digunakan metode grafik. Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut sudah normal.

⁴Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 17*,(Yogyakarta:Andi Offset, 2012), hlm. 144.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasannasabah



Gambar 4.1 Uji Normalitas

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

Tabel 4.8**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		kepuasannasabah	kualitaspelayanan
N		43	43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	50.49	40.07
	Std. Deviation	8.282	6.620
Most Extreme Differences	Absolute	.130	.183
	Positive	.130	.183
	Negative	-.081	-.170
Kolmogorov-Smirnov Z		.851	1.199
Asymp. Sig. (2-tailed)		.464	.113

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Asymp. Sig yang diperoleh adalah 0.464. Sedangkan taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut dikatakan normal karena Asym.Sig > dari taraf signifikansi penelitian yaitu $0.464 > 0.05$.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa hipotesis awal tidak berbeda dengan hasil yang diperoleh. Hasil penelitian tersebut adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan. Hal ini dapat dilihat dari interpretasi dengan menggunakan tabel "r" bahwa dpada taraf signifikan 5% diperoleh r_{tabel} sebesar 0.301, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0.512 > 0.301$ berarti ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah*. Kemudian nilai R^2 sebesar 0.262 atau 26.2%, yang berarti variabel variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan

kontribusi sebesar 26.2% sedangkan 73.8% lagi dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Interpretasi secara sederhana dari perhitungan di atas adalah bahwa angka variabel kualitas pelayanan bertanda positif, berarti diantara kedua variabel tersebut terdapat pengaruh positif. Dengan memperhatikan nilai *Standardized Coefficients* pada kolom Beta yaitu 0.512 yang besarnya antara 0.500-0.599 yang berarti pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* adalah pengaruh yang sedang.

Pada tabel *coefficient* kolom Sig variabel kualitas pelayanan sebesar 0.00 dengan taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Artinya bahwa nilai sig < dari taraf signifikan yaitu $0.00 < 0.05$. Maka diperoleh bahwa H_a diterima H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah*.

Pengujian uji normalitas dilihat dari data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari uji kolmogrov smirnov juga dapat diketahui bahwa Asymp. Sig yang diperoleh adalah 0.464. Sedangkan taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut dikatakan normal karena Asym.Sig > dari taraf signifikansi penelitian yaitu $0.464 > 0.05$.

Berdasarkan hasil yang diperoleh terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian penulis dimana dari penelitian devy diperoleh nilai r_{hitung} sebesar 0.484 dan r_{square} sebesar 0.235 atau 23.5% artinya variabel loyalitas

konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 23.5%. Hasil dari penelitian nanang dimana r_{hitung} variabel produk (X_1) diperoleh sebesar 0.521 dan r *square* diperoleh sebesar 0.271 atau 27.1% artinya variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel produk sebesar 27.1%. Hasil r_{hitung} yang diperoleh untuk variabel harga (X_2) adalah sebesar 0.331 dan r *square* diperoleh sebesar 0.109 atau 10.9% artinya variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel harga sebesar 10.9%. sedangkan hasil r_{hitung} yang diperoleh untuk variabel pelayanan (X_3) adalah sebesar 0.622 dan r *square* diperoleh sebesar 0.386 atau 38.6% artinya variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel pelayanan sebesar 38.6%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengolahan data terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji hipotesis dimana koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sebesar 0.262 atau 26.2%, artinya bahwa variabel kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 26.2% sedangkan sisanya (73.8%) diterangkan oleh variabel lain diluar penelitian. Dan pada uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 3.814, artinya $t_{hitung} (3.814) > t_{tabel} (1.864)$ dan $P_{value} (0.00) < \alpha (0.05)$, artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *iB-Ummah* pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan. Sedangkan model regresi yang terbentuk menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien 0.640 yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan sebanyak 1 kali maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.640.

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 Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan nasabah yang baik. Apabila karyawan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, maka nasabah bank juga akan semakin meningkat.
2. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk memasukkan indikator lainya seperti produk, harga dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A.Karim, *Bank Islam*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2011.
- Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada, 2012.
- Departemen Agama, *Alquran dan Terjemahannya*, Jakarta : Yayasan Penyelenggara Penerjemah Alquran, 1971.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- _____, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta : Rajawali Pers, 2008.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indoneisa*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Profil PT BPRS Oloan Ummah Padangsidimpuan.

- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Ridwan Nurdin, *Akad-akad Fiqih Pada Perbankan Syariah Di Indonesia*, Aceh: Yayasan Pena Banda Aceh, 2010.
- Sentot Imam Wahyono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, Cetakan Sembilan, 2006.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- _____, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, Bandung : Ciptapustaka media, 2006.
- Totok Budi Santoso, Sigit Triandanu, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Duwi Priyatno, *Cara Kilat belajar Analisis data dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- <http://suriyantinasutiononumi.wordpress.com/2013/04/24/bank-perkreditan-rakyat-syariah/> (diakses tgl 30-11-2013 pkl 08:04).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- 1. Nama** : Nurhalimah Lubis
- Nim : 11 220 0072
- Tempat/tanggal lahir : Padangsidimpuan, 14 Agustus 1993
- Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
- Alamat : Jl. Kapten Tandean Gg.Pedati No. 21 Kampung
marancar
- Kecamatan : Padangsidimpuan Utara
- Kabupaten : Tapanuli Selatan
- Provinsi : Sumatera Utara

2. Pendidikan

- a. SD Negeri 200103 tamat tahun 2005
- b. MTs. N Model PSP tamat tahun 2008
- c. SMA Negeri 2 Padangsidimpuan tamat tahun 2011
- d. Masuk IAIN Padangsidimpuan tahun 2011

3. Orangtua

- a. Ayah : Muhar Lubis
- b. Ibu : Sari Bani Batubara
- c. Pekerjaan : Wiraswasta
- d. Alamat : Jl. Kapten Tandean Gg.Pedati No. 21 Kampung
Marancar
- Kecamatan : Padangsidimpuan Utara
- Kabupaten : Tapanuli Selatan
- Provinsi : Sumatera Utara

Lampiran : 1

DAFTAR ANGKET

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i

Di Tempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Islam dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah. Dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *iB-Ummah* di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuisisioner ini kami mengucapkan terimakasih.

Peneliti

Nurhalimah Lubis

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD d. Diploma
 - b. SMP e. Sarjana
 - c. SMA f. Pascasarjana
4. Profesi/Pekerjaan Anda :
 - a. Pelajar/Mahasiswa c. Wiraswasta
 - b. Pegawai/Karyawan d. Lain - lain
5. Tingkat Pendapatan
 - a. > Rp. 500.000 c. > Rp. 2.000.000
 - b. Rp. 1.000.000-2.000.000 d. > Rp. 5.000.000

B. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda benar (√) pada jawaban yang dipilih dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut :

No	Pendapat	Skor	
		Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Kurang Setuju	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

	Daftar Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
1.	Lokasi BPRS sangat strategis dan mudah dijangkau.					
2.	BPRS tidak menjamin keamanan nasabah setiap bertransaksi.					
3.	BPRS melayani nasabahnya sesuai dengan yang dijanjikan.					
4.	Karyawan tidak selalu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi nasabah.					
5.	Karyawan melayani nasabah selalu cepat dan tepat waktu.					
6.	BPRS tidak menggunakan peralatan yang canggih dan modern.					
7.	Karyawan selalu siap melayani jika ada masalah nasabah.					
8.	Karyawan BPRS dapat menanamkan rasa kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.					
9.	BPRS tidak memiliki fasilitas yang menarik, nyaman serta aman dalam menggunakan (misalnya : mesin ATM, tempat parkir,dll).					
10.	BPRS dapat menyimpan data dengan akurat dan benar.					

11.	Karyawan selalu bersikap simpati terhadap permasalahan nasabah.					
12.	Karyawan selalu ada pada saat jam-jam kerja (sibuk).					
13.	Karyawan BPRS selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.					
14.	BPRS tidak menginformasikan kepada nasabah tentang semua produknya.					
15.	Karyawan tidak bersikap ramah dan sopan saat melayani nasabah.					

No	Daftar Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan Nasabah						
1.	Saya merasa puas dengan keakuratan karyawan dalam melayani nasabah.					
2.	Saya tidak merasa puas dengan kepedulian karyawan kepada nasabah.					
3.	Saya tidak merasa puas dengan ketidaktepatan karyawan dalam melayani nasabah.					
4.	Tabungan BPRS Oloan Ummah tidak memberi kemudahan bagi saya dalam melakukan transaksi perbankan.					
5.	Saya tidak merasa puas dengan ketidak tanggapan karyawan dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah.					
6.	Saya merasa puas dengan konsistensi karyawan yang melayani nasabah sesuai jadwal yang dijanjikan.					
7.	Saya tidak merasa puas terhadap kelengkapan peralatan yang dimiliki BPRS.					
8.	Saya merekomendasikan kepada keluarga, teman atau rekan kerja Anda untuk menjadi nasabah di BPRS Oloan Ummah.					

9.	Saya merasa puas dengan karyawan yang cepat menanggapi keluhan nasabah.					
10.	Saya tidak merasa puas dengan karyawan yang tidak ramah saat melayani nasabah.					
11.	Saya merasa puas terhadap karyawan yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah (kenyamanan, ketepatan waktu dan keamanan).					
12.	Saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan tabungan BPRS Oloan Ummah.					
13.	Saya merasa puas terhadap karyawan yang menjaga hubungan baik dengan nasabah.					
14.	Saya merasa puas terhadap karyawan yang dapat bekerja sama dengan nasabah.					
15.	Saya tidak merasa senang menabung di BPRS Oloan Ummah.					

Lampiran 2

Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	X
1	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	43
2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	40
3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	50
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	50
5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	61
6	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	62
7	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	53
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3	44
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	53
10	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	49
11	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	43
12	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	40
13	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	50
14	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	50
15	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	61
16	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	62
17	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	53
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3	44
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	53
20	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	49
21	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	43
22	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	40

23	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	50
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	50
25	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	61
26	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	62
27	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	53
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3	44
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	53
30	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	49
31	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	43
32	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	40
33	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	50
34	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	50
35	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	61
36	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	62
37	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	53
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3	44
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	53
40	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	49
41	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	43
42	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	40
43	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	49

Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Y
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	50
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	43
3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	44
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	54
5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	48
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	59
7	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
8	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53
9	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	39
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	53
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
12	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	40
13	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	50
14	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	48
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51
16	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	66
17	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	64
18	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	45
19	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	43
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	48
22	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	34
23	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42

Lampiran 3

TABEL
TABEL NILAI-NILAI r tabel

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,612	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,261
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,517	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 4

TABEL
NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t

α untuk uji dua pihak (<i>two tail test</i>)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
α untuk uji satu pihak (<i>one tail test</i>)						
Dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Lampiran: 5

TABEL

HASIL OUTPUT SPSS VERSI 17

1. Output Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	46.70	40.025	.734	.813
item2	46.67	40.082	.724	.814
item3	46.67	41.272	.600	.821
item4	46.70	41.168	.525	.825
item5	46.67	40.082	.724	.814
item6	46.65	40.185	.681	.816
item7	46.70	41.216	.609	.821
item8	47.02	46.309	.095	.852
item9	46.44	47.443	.015	.853
item10	46.95	43.950	.337	.837
item11	46.70	43.311	.398	.833
item12	46.70	43.311	.398	.833
item13	46.70	45.645	.176	.846
it3m14	46.67	40.225	.609	.820
item15	46.70	43.311	.398	.833

1. Output Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	47.35	57.137	.761	.910
item2	47.30	57.502	.718	.911
item3	47.35	59.614	.515	.918
item4	47.23	57.183	.612	.915
item5	47.28	56.968	.763	.910
item6	47.28	58.777	.662	.913
item7	47.33	61.320	.409	.921
item8	47.60	60.007	.468	.919
item9	47.19	59.250	.643	.914
item10	47.30	58.883	.624	.914
item11	47.26	61.052	.386	.922
item12	47.26	56.147	.742	.910
item13	47.16	58.330	.734	.911
item14	47.33	56.415	.729	.911
item15	47.23	57.992	.731	.911

2. Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	36.72	35.968	.738	.863
item2	36.70	35.930	.738	.863
item3	36.70	36.978	.622	.870
item4	36.72	37.682	.467	.880
item5	36.70	35.930	.738	.863
item6	36.67	35.939	.704	.865
item7	36.72	37.016	.622	.870
item10	36.98	38.976	.414	.882
item11	36.72	38.539	.458	.879
item12	36.72	38.539	.458	.879
item14	36.70	36.645	.564	.874
item15	36.72	38.539	.458	.879

3. Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	47.35	57.137	.761	.910
item2	47.30	57.502	.718	.911
item3	47.35	59.614	.515	.918
item4	47.23	57.183	.612	.915
item5	47.28	56.968	.763	.910
item6	47.28	58.777	.662	.913
item7	47.33	61.320	.409	.921

item8	47.60	60.007	.468	.919
item9	47.19	59.250	.643	.914
item10	47.30	58.883	.624	.914
item11	47.26	61.052	.386	.922
item12	47.26	56.147	.742	.910
item13	47.16	58.330	.734	.911
item14	47.33	56.415	.729	.911
item15	47.23	57.992	.731	.911

4. Output Analisis Data

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
kepuasannasabah	Mean	50.49	1.263	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	47.94	
		Upper Bound	53.04	
	5% Trimmed Mean	50.40		
	Median	48.00		
	Variance	68.589		
	Std. Deviation	8.282		
	Minimum	34		
	Maximum	66		
	Range	32		
	Interquartile Range	13		
	Skewness	.336	.361	
	Kurtosis	-.778	.709	
kualitaspelayanan	Mean	40.07	1.010	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	38.03	
		Upper Bound	42.11	
	5% Trimmed Mean	40.08		
	Median	41.00		

Variance	43.828	
Std. Deviation	6.620	
Minimum	30	
Maximum	50	
Range	20	
Interquartile Range	11	
Skewness	-.228	.361
Kurtosis	-1.232	.709

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 ^a	.262	.244	7.201

a. Predictors: (Constant), kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: kepuasannasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.834	6.815		3.644	.001
	kualitaspelayanan	.640	.168	.512	3.814	.000

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasannasabah

