



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT CABANG
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

YUSRO
NIM. 10 220 0085

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT CABANG
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

YUSRO
NIM. 10 220 0085



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT CABANG
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

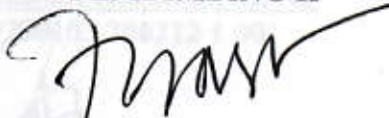
Oleh

YUSRO
NIM. 10 220 0085

PEMBIMBING I


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

PEMBIMBING II


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

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**

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

Padangsidimpuan, 27 April 2015

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidimpuan

Di

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara Yusro yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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 diucapkan terimakasih.

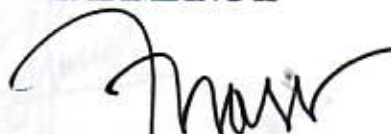
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : YUSRO
NIM : 10.220.0085
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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.

Padangsidimpuan, 27 April 2015

Saya yang menyatakan



YUSRO
NIM. 10 220 0085

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : YUSRO
NIM : 10 220 0085
JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

Ketua



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

Sekretaris



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

Anggota



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



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



Aswadi Lubis, SE., M. Si
NIP. 19630107 199903 1 002



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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di	: Padangsidimpuan
Tanggal/Pukul	: 29 April 2015/ 10.00 – 12.00 WIB
Hasil/Nilai	: 77/ B
Indeks Prestasi Kumulatif	: 3,39
Predikat	: Amat Baik



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

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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT
CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : YUSRO
NIM : 10 220 0085

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

Padangsidempuan, 19 Mei 2015

Dekan



Fatahu
Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP:19731128 2001121 001

ABSTRAK

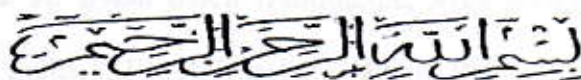
Nama : Yusro
NIM : 10 220 0085
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan

PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang keuangan tentunya menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan yang lain dalam memperebutkan pangsa pasar. Oleh karena itu pelayanan *Customer Service* perlu ditingkatkan dan diperhatikan agar dapat menciptakan kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan bahwa pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* agar terciptanya kepuasan nasabah. Dalam hal ini maka pihak bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Yang perlu diperhatikan oleh bank adalah seorang *Customer Service*, karena seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan baik dengan masyarakat

Dalam hal ini metode penelitian yang dilakukan adalah secara kuantitatif, yaitu menggunakan regresi linear sederhana dengan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y) dan kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai variabel bebas (X) Pengolahan datanya dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya keterkaitan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan *Customer Service* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Hal ini terbukti dari nilai r sebesar 0,924. Dari perhitungan koefisien determinasi (r^2) diperoleh 0,854 atau 85,4% Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* dapat dijelaskan oleh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* adalah sebesar 85,4% Sedangkan sisanya 14,6% (100% - 85,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh: $\hat{Y} = 3,989 + 0,875 X$. Artinya setiap penambahan kualitas pelayanan *Customer Service* sebesar satu satuan maka penambahan kepuasan nasabah = $3,989 + 0,875 = 4,864$ jadi penambahan kepuasan nasabah adalah sebesar 4,864. Dan hasil penelitian tidak berbeda dengan hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR



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

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan”** disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Jurusan Perbankan Syari’ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Dalam penyusunan skripsi penulis menyadari banyak kekurangan, baik dari segi isi, susunan maupun tata bahasa. Oleh Karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Walaupun demikian, besar harapan penulis agar studi ini bermanfaat bagi pihak yang membacanya.

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

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A selaku Wakil Rektor I, Bapak Aswadi Lubis, SE, M.Si selaku Wakil Rektor II dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag selaku Wakil Rektor III.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada IAIN Padangsidempuan dan Bapak Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil Dekan I, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan III.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku pembimbing I dan Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen/Staf di lingkungan IAIN Padangsidempuan yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan selama perkuliahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
6. PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan terutama Bapak Pimpinan serta seluruh stafnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta dan terdekat (Aminuddin SPd, Rukayyah SEI, Diani Tanjung, Darmita Sari, Jeliana Lubis SEI, Sari Wulan Batubara SEI Nila Rizki Batubara, Kakanda Yuni Syakhriana SPd, Adinda Siti Kholida Lubis, Yulianti

Pungkut, Kartika Amelia Nasution, dan masih banyak lagi yang tidak bisa peneliti tuliskan khususnya PS 2 stambuk'10, serta seluruh keluarga besar Muara Sipongi Comunity) yang selalu memberikan motivasi dan dukungan bagi peneliti.

8. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Ruslan, Ibunda Suarni, Adinda Asriani, dan Hildariani, Kakanda Subhan Pungkut dan Ahmad Rizali) yang paling berjasa dan paling disayang dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Do'a dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih ditemukan kekurangan, karena itu penulis berlapang dada menerima saran dan kritik membangun dari semua pihak guna penyempurnaannya. Semoga segala keterbatasan dan kekurangan yang ditemui di dalam skripsi ini, tidak mengurangi maksud dan tujuan awal penyusunannya : Semoga Allah swt senantiasa mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin !!!

Padangsidempuan, 27 April 2015

Penulis,



YUSRO

NIM. 10. 220. 0085

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa	ħ	ha(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 (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

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

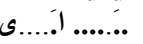


b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	ai	a dan i
	fathah dan wau	au	a dan u

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

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

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

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini

tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

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

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 didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Capital

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

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

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Defenisi Operasional Variabel.....	5
F. Tujuan Penelitian	7
G. Kegunaan Penelitian	7
H. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. KerangkaTeori	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	9
a. Pengertian Kualitas pelayanan	9
b. Pengertian <i>Customer Service</i>	10
c. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	11

d. Dasar-Dasar Pelayanan <i>Customer Service</i>	12
e. Sikap Melayani Nasabah	13
f. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	14
2. Kepuasan Nasabah	15
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	15
b. Manfaat Kepuasan Nasabah	15
c. Nasabah.....	18
d. Dimensi Kualitas Jasa	19
3. Bank Syariah	21
a. Pengertian Bank Syariah	21
b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	22
B. PenelitianTerdahulu	23
C. Kerangka Berpikir	24
D. Hipotesis.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 26

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi Dan Sampel	26
D. Sumber Data	28
E. Instrumen Pengumpulan Data	28
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	30
G. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Normalitas	31
2. Uji Linearitas	31
3. Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
B. Karakteristik Responden.....	41
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
D. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Linieritas.....	53
3. Perhitungan Koefisien Korelasi	54
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	57
5. Koefisien Determinasi (r^2)	57
6. Uji Signifikansi (Uji t)	58
E. Pembahasan Penelitian	60
 BAB V PENUTUP.....	 62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	: Defenisi Operasional Variabel	6
Tabel 2.1	: Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional	22
Tabel 2.2	: Penelitian Terdahulu	23
Table 3.1	: Bentuk Skala Pengukuran	28
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2	: Usia Responden	42
Tabel 4.3	: Pendidikan Responden	43
Tabel 4.4	: Pekerjaan Responden	45
Table 4.5	: Lama Menjadi Nasabah	46
Table 4.6	: Pendapatan Responden/Bulan	47
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel X	49
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Y	50
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	51
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	52
Tabel 4.11	: Hasil Uji Linearitas	54
Tabel 4.12	: Hasil Analisis korelasi.....	55
Tabel 4.13	: Hasil Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.14	: Hasil Regresi Linear Sederhana	57
Tabel 4.15	: Hasil Uji Signifikansi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Objek Penelitian	40
Gambar 4.2 : Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.3 : Usia Responden.....	43
Gambar 4.4 : Pendidikan Responden	45
Gambar 4.5 : Pekerjaan Responden	46
Gambar 4.6 : Lama Menjadi Nasabah.....	47
Gambar 4.7 : Pendapatan Responden/Bulan	48
Gambar 4.8 : Hasil Uji Normalitas.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Kuesioner.....
Lampiran 3	: Data Mentah Responden Variabel X.....
Lampiran 4	: Data Mentah Responden Variabel Y
Lampiran 5	: r Tabel
Lampiran 6	: t Tabel
Lampiran 7	: Hasil Output SPSS
Lampiran 8	: Surat Pengesahan Judul
Lampiran 9	: Surat Pengantar Riset
Lampiran 10	: Surat Keterangan Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan menyatakan “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sedangkan bank dalam pasal 1 ayat (1) UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah menyatakan “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya” Menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹

PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan merupakan salah satu perbankan syariah yang telah menggunakan sistem syariah pada aktivitas perbankannya. Meskipun bukan bank syariah satu-satunya di Padangsidempuan, namun PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan mampu menarik perhatian masyarakat.

Aktivitas PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan Hadist. Mulai dari sistem,

¹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. 2008. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

operasional, dan prosedur kerja pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan selalu memperhatikan *Service* (pelayanan).

Banyak perusahaan yang fokus pada pelanggan berupaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi. Namun apakah pelanggan tersebut akan puas setelah melakukan pembelian, hal tersebut salah satunya tergantung pada tingkat kepuasan dalam pemenuhan harapan pelanggan. Menurut Kotler bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.²

Dalam hal ini kendala yang dihadapi dalam pelayanan perbankan adalah perilaku nasabahnya. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada salah satu nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari pelayanan, mereka sangat puas dengan layanan banknya, tapi mereka tetap mau pindah jika bank lain memberikan *service performance* (kinerja) sesuai harapannya, dan diduga masih banyaknya nasabah yang mau pindah ke bank lain walaupun pihak bank memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah terlebih lagi bila nasabah berada pada kelas ekonomi papan atas yang makin potensial menjadi nasabah kutu

² Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi ke dua belas jilid 1*(Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

loncat.³ Dalam hal ini tingkat kepuasan yang diinginkan nasabah bukan kepuasan pada tingkat “cukup puas” tetapi kepuasan pada tingkat “sangat puas”. Dan banyaknya nasabah yang menggunakan dua atau lebih bank untuk transaksi perbankannya.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Yang perlu diperhatikan oleh bank adalah pelayanan *Customer Servicenya*. Dimana *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya.⁴

Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat mempertahankan nasabah yang lama agar tetap menjadi nasabah bank. Pada prinsipnya semua pegawai bank mulai dari petugas *Cleaning Service*, satpam, sampai kepala direktur utama bank harus menjadi *Customer Service*. Namun secara khusus tugas *Customer Service* ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai *Customer Service* suatu bank.⁵ Cara *Customer Service* melayani nasabah mencerminkan bagaimana

³ Supriadi Nasution, *Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan*, Wawancara, Rabu 11 Maret 2015 jam 14:00.

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm. 225.

⁵ Muhammad Isa, *Mata Kuliah Manajemen Pemasaran Bank (Revisi I) Diklat*, (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2014), hlm 92.

sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut. Hal inilah yang menjadi daya tarik bagi penulis dalam melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* (CS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Banyaknya nasabah yang menggunakan dua atau lebih bank untuk transaksi perbankannya
2. Nasabah tetap mau pindah ke bank lain jika bank lain memberikan layanan yang sesuai dengan keinginannya atau lebih baik.
3. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen bukan pada tingkat cukup puas tetapi kepuasan pada tingkat sangat puas.
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* (CS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi hanya meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* (CS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan?

E. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel bebas (*Independent Variabel*)

Disebut juga variabel pengaruh yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain yang tidak terbatas, dalam penelitian ini kualitas pelayanan *Customer Service* (CS) adalah variabel bebas (X) dimana *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*)

Adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel yang lain dengan demikian Kepuasan nasabah adalah sebagai variabel terikat (Y). dimana kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan

Variabel yang telah dikemukakan akan dioperasionalisasikan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel X	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
<i>Customer Service</i> (CS) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. ⁶	a. Pelayanan yang baik dan memuaskan b. Perhatian dan rasa ingin membantu c. Tanggung jawab dan menepati janji d. Komunikatif dan akrab e. Ramah tamah dan peduli f. Pengetahuan dan kemampuan yang baik	Skala Likert
Variabel Y	Indicator Variabel	Skala Pengukuran
Kepuasan nasabah merupakan tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.	a. <i>Tangibles</i> b. <i>Reliability</i> c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Emphaty</i> .	Skala Likert

Penulis memilih menggunakan Skala *Likert* karena variabel-variabel tersebut akan dijabarkan menjadi sub variabel yang kemudian akan dijabarkan lagi menjadi komponen-komponen yang dapat terukur dalam bentuk item pertanyaan pada kuisioner yang kemudian dijawab oleh responden.

⁶ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank, Diktat* (Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan, 2012), hlm. 96.

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* (CS) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai informasi berharga dalam mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengambilan keputusan.
2. Bagi penulis, dapat dijadikan dalam memperoleh pengalaman berharga guna mempersiapkan diri untuk meningkatkan profesionalisme di dunia kerja, keahlian profesi yang diperoleh selama proses penelitian dapat mengangkat rasa percaya diri dan sekaligus sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan
3. Bagi masyarakat luas, untuk menambah pengetahuan akan keberadaan PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dan peranan *Customer Service*.
4. Bagi pihak lain, menambah ilmu pengetahuan serta bahan acuan bagi peneliti yang lain dengan topik yang berkenaan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mengarahkan penulis, penelitian ini dibagi menjadi sebagai berikut:

BAB I : Merupakan bab yang berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Merupakan bab yang berisi uraian secara ringkas mengenai teori –teori yang menjelaskan tentang permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : Merupakan bab yang berisi penjelasan secara rinci mengenai semua unsur metode dalam penelitian ini, yaitu penjelasan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data dan metode analisis data.

BAB IV : Merupakan bab yang berisi pembahasan dan hasil penelitian berupa sejarah singkat PT. Bank SUMUT cabang syariah Padangsidimpuan dan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan.

BAB V : Merupakan bab yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan *Customer Service*

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Deming bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Dalam hal ini perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.⁷ Kualitas biasanya berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dengan jasa.⁸ Dalam definisi lain menyebutkan pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁹

Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan atau nasabah sudah tau tempatnya atau

⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 41.

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 647.

⁹ M. Nur Nasution, *Op. Cit.*, hlm. 15.

pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM).

b. Pengertian *Customer Service*

Istilah *Customer Service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan yang khusus menangani dan melayani nasabah, dimana selama bertugas *Customer Service* lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Dalam perbankan *Customer Service* memberi pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Menurut Kasmir pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁰

Hubungan baik dan kepercayaan nasabah terhadap Bank dilakukan dengan dalam bentuk pelayanan yang dilakukan secara optimal oleh *Customer Service* kepada nasabah sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah. *Customer Service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Customer Service* adalah orang yang berhubungan langsung dengan nasabah dan merupakan bagian dari unit pelayanan suatu perusahaan yang memiliki tugas memberikan layanan serta informasi yang dibutuhkan konsumen mengenai perusahaan tersebut.

¹⁰ Kasmir. *Loc. Cit.*

c. Fungsi Dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.¹¹

Dalam praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai *Resepsionis*, *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tugasnya adalah menerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Seorang *Customer Service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam sesuai kondisinya.
- 2) Sebagai *Deskman*, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
- 3) Sebagai *Salesman* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk bank, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hlm, 182

berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer Service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

- 4) Sebagai *Customer Relation Officer*, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah termasuk merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan. Dalam hal ini *Customer Service* bertugas menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.
- 5) Sebagai komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah. Tugasnya adalah memberikan segala informasi dan kemudahan kepada nasabah.¹²

d. Dasar-Dasar Pelayanan *Customer Service*

Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *Customer Service* mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yaitu :

¹² Muhammad Isa, *Op. Cit.*, hlm. 98.

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah serta menunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.¹³

e. Sikap Melayani Nasabah

Saat melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *Customer Service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *Customer Service*. Berikut ini adalah beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *Customer Service* yaitu :

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- 2) Dengarkan baik-baik.
- 3) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.
- 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.
- 5) Jangan marah dan mudah tersinggung.
- 6) Jangan mendebat nasabah.

¹³ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank (Revisi I), Diktat* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2014), hlm, 94

- 7) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- 9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.¹⁴

f. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

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 menurut Kasmir adalah :

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia personil yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁵

Selain hal tersebut diatas, secara spesifik ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi seorang *Customer Service*, yaitu :

- 1) Persyaratan fisik
- 2) Persyaratan mental
- 3) Persyaratan kepribadian

¹⁴ Kasmir, *Op. Cit*, hlm, 231

¹⁵ *Ibid*, hlm, 232.

4) Persyaratan sosial

Kemudian seorang karyawan bank juga harus mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah pindah ke perusahaan pesaing, yaitu pelayanan yang tidak memuaskan, produk yang tidak baik, ingkar janji, tidak tepat waktu, dan biaya yang relatif mahal.¹⁶

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹⁷ Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).¹⁸

Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan konsumen diperoleh jika kinerja suatu produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dan konsumen akan merasa tidak puas jika kinerja suatu produk kurang dari yang diharapkan.

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Dalam praktiknya apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut:

¹⁶ Muhammad Isa, *Op. Cit.*, hlm. 97.

¹⁷ Kotler, Keller, *Op. Cit* , hlm. 177.

¹⁸ M.Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia 2003), hlm. 104.

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.¹⁹

Formula yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

$$S = f (E,P)$$

Dimana S = *Satisfaction* (kepuasan)

E = *Expectation* (harapan)

P = *Perceived Performance* (kinerja yang dirasakan)²⁰

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

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank
- 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 akan kuantitas jasa yang ditawarkan.²¹

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 161.

²⁰ *Ibid*, hlm. 162.

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut.

1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

2) Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

3) Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya 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 pelanggan

²¹ *Ibid*, hlm. 238.

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.²²

c. Nasabah

Pelanggan/nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita.²³ Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *Customer Service* mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.

1) Nasabah dianggap sebagai raja

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

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas *Customer Service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

²² *Ibid*, hlm. 164.

²³ M.Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu, Loc. Cit.*

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

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

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang mau ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.²⁴

d. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa dimensi kualitas jasa ada lima yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik dan lainnya),

²⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Op. Cit. hlm. 184.

teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawainya.

- 2) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan terdiri atas komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁵

²⁵ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm.107-109.

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.

Berdasarkan Undang-undang Perbankan syariah Indonesia No. 21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank terdiri atas dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).²⁶

Dari defenisi yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan dana. Dalam hal ini bank hanya berfungsi sebagai perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana.

²⁶Rizal Yahya Dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah:Teori Dan Praktek Kontemporer*,(Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 22.

b. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
1. Melakukan investasi-investasi yang halal saja	1. Investasi yang halal dan tidak halal.
2. berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, beli dan sewa	2. Memakai perangkat bunga
3. profit dan fallah oriented (mencari kemakmuran didunia dan akhirat)	3. Profit Oriented
4. hubungan dengan nasabah dalam bentuk kemitraan	4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur-kreditur.
5. penghimpunan dana dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syariah.	5. Tidak terdapat dewan sejenis.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

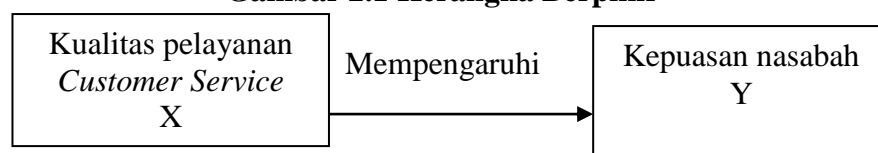
No.	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1.	Nova Rina Nur Latifah/ 2010	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Plaza Telkom Kandatel Yogyakarta.	Variabel Customer Service sebagai variabel X dan Loyalitas Pelanggan merupakan variabel Y	Bahwa terdapat pengaruh Customer service terhadap loyalitas pelanggan di plaza Telkom Kandatel Yogyakarta, hal ini ditunjukkan oleh hasil uji statistic dengan uji korelasi yang menghasilkan nilai pearson's R sebesar 0,465
2.	Titin Siti Alimah/ 2007	Pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus BMT Hasanah Prambanan Klaten)	Pengaruh pelayanan karyawan merupakan variabel X dan kepuasan nasabah merupakan variabel Y.	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa perhitungan kolerasi produk moment, dengan hasil nilai r hitung lebih besar dari r table maka dapat diperoleh adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan peneliti berbeda dengan kedua peneliti di atas dimana penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Rina Nur Latifah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas pelanggan bukan tentang kepuasan nasabah.

C. Kerangka Berpikir

Bank sebagai lembaga lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan nasabahnya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawannya.²⁷ karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *Customer Service*. Karena tugas seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya.²⁸ Sebuah bank dikatakan baik kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur karena kunci mempertahankan nasabah adalah kepuasan.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



²⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 225

²⁸ *Ibid*, hlm. 227

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang dikemukakan maka dapat diambil suatu hipotesis yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Sudirman Kota Padangsidimpuan dengan alasan karena tempat tinggal peneliti tidak jauh dari lokasi penelitian sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Dan penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari 2015 sampai bulan April 2015.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini apabila ditinjau Berdasarkan tempat penelitian merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.²⁹ Berdasarkan pengelompokan data menurut sifatnya penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik.³⁰

C. Populasi Dan Sampel

Populasi Menurut Arikunto adalah kumpulan elemen-elemen yang memiliki sejumlah sifat-sifat tertentu dimana sampel penelitian diambil.³¹

²⁹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2004), hlm. 5

³⁰ Asmadi Als, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasunya Dalam Penelitian Psikologi*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 7.

³¹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. edisi ke-6, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006), hlm.58

Sedangkan menurut Soekidjo populasi adalah keseluruhan objek penelitian.³² Populasi dari penelitian yang peneliti lakukan adalah seluruh nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan sebanyak 16.608 orang. Namun karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti menggunakan sampel untuk penelitian ini yaitu sebagian nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang dianggap mewakili.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³³ Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan biasanya 10%.

$$n = \frac{16.608}{1 + 16.608(0,1)^2}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampel random sampling*, yaitu sampel ditentukan dengan cara memilih siapa saja yang ditemui

³² Soekidjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 115.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 116.

pada saat penelitian atau pengumpulan data berlangsung sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti sampai memenuhi jumlah sampel.

D. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini adalah:

1. Data primer.

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama (sumber asli) di lapangan.³⁴ Sesuai dengan asalnya dari mana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket. Dalam penyebaran kuisioner peneliti meminta bantuan kepada para karyawan PT. Bank SUMUT cabang syariah padangsidempuan ataupun melalui orang-orang yang dianggap dapat mewakili para responden.

2. Data Skunder

Data Skunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).³⁵ Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat pada dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang di perlukan data dalam menguji hipotesis di perlukan suatu intrumen penelitian. Instrumen dalam penelitian sangat penting sebab intrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data yang akurat. Hal ini

³⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 128.

³⁵*Ibid.*

sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa” instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.³⁶

Pengukuran kuisisioner dengan menggunakan skala likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Instrument pertanyaan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang mewakili oleh setiap nilai skor.

Tabel 3.1
Bentuk Skala Pengukuran

Jawaban	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	5
Setuju	4	4
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1

³⁶Margono, *Metodologi Penelitian* (Semarang : Rineka Cipta, 1996), hlm. 160.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dan *Correlated Item-Total Correlation*. Penelitian ini menggunakan cara yang kedua yaitu *Correlated Item-Total Correlation*. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi.

Pengujian dilakukan dengan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).³⁷

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan besaran keterpercayaan instrumen angket dalam mengukur variabel yang harus diukur.³⁸ Uji reabilitas digunakan dengan menghitung *Croanbach Alpha* dari masing-masing instrumen

³⁷ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 23.

³⁸ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 190.

dalam suatu variabel. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0.05. artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0.6.³⁹ Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Alpha Croanbachs* dengan aplikasi SPSS versi 17.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot or regression standardized residual*. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji normalitas berdasarkan grafik menggunakan SPSS versi 17.0.⁴⁰

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0.05.⁴¹

³⁹ *Ibid.*, hlm. 26.

⁴⁰ Dwi Priyatno, *Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), hlm. 144.

⁴¹ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS, Op. Cit*, hlm. 36.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 17.0.

3. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis dengan analisis korelasi sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dalam penelitian ini akan digunakan metode *Product Moment Pearson*. Nilai Koefisien Korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1. Apabila nilai r semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel makin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel makin lemah. Nilai positif (+) menunjukkan hubungan searah dan sebaliknya negatif (-) menunjukkan hubungan terbalik.

Menurut Sugiyono pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

1. 0,00 – 0,1999 = sangat rendah
2. 0,20 – 0,399 = rendah
3. 0,40 – 0,599 = sedang
4. 0,60 – 0,799 = kuat
5. 0,80 – 1,000 = sangat kuat⁴²

⁴² *Ibid.*, hlm. 54.

Selanjutnya dihitung nilai koefisien determinasi (r^2) yang digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y).

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y' = b + bX + e$$

Keterangan: Y' = variabel dependen(nilai yang diprediksikan)

X = variabel independen

b = konstanta (nilai Y' apabila $X=0$)

e = Standar Error⁴³

Selanjutnya yaitu melakukan 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%. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 17.0.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 66.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Bank SUMUT

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk.I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk.I dan Pemda Tk. II Sumatera Utara.⁴² Dalam akte tersebut modal dasar PT. BPDSU ditetapkan sebesar Rp. 100 Juta (uang lama).

Beberapa bulan setelah akte pendirian dibuat, tepatnya tanggal 28 februari 1962, keluarlah surat izin menteri keuangan RI No. BUM 9-1-25/II tentang izin usaha PT. BPDSU. Terhitung sejak tanggal 15 Maret 1962, PT. BPDSU mulai menjalankan usahanya dengan modal di setor sebesar Rp. 25 juta. Sebelum melakukan kegiatan perbankan secara resmi, semua kegiatan “pra operasional” PT. BPDSU dilakukan di Hotel Melati kamar 27-28 di Jl. Amaliun Medan dengan 4 orang pegawai yang aktif bekerja.⁴³

Kemudian dalam perkembangannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka pada tanggal 16 April 1999 bentuk hukum diubah menjadi perseroan terbatas sesuai dengan Akte Pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Alina Hanum Nasution, SH yang telah mendapat pengesahan dari Menteri

⁴²<http://www.Banksumut.Co.Id>, diakses tanggal 21 November 2014, Pukul 17.42 WIB

⁴³ Bahrein H. Siagian & Erwinsyah, *Sejarah 50 Tahun Bank Sumut*, Mainstory Bank Sumut, edisi XII, 2011, hlm. 7

Kehakiman RI No.C-8224HT.01.01/1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI No. 54 Tanggal 06 Juli 1999. Dasar perubahan bentuk hukum sebelumnya telah diluahkan dalam Perda Tk.I Sumatera Utara No. 2/1999. Sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan Akte No. 31 Tanggal 15 Desember 1999.⁴⁴

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syari'ah didasari tingginya minat masyarakat di SUMUT untuk mendapatkan layanan berbasis Syari'ah dan telah berkembang cukup lama dikalangan pemangku kepentingan Bank SUMUT, terutama sejak dikeluarkannya UU No.Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syari'ah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1987. Komitmen untuk mendirikan usaha unit syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syari'ah Bank Konvensional seperti Bank SUMUT juga berperan didalamnya untuk membuka Unit/ Divisi Usaha Syari'ah. Dimana pada awal perjalanannya kehadiran Bank Syari'ah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor Perbankan Syari'ah, namun Bank SUMUT ikut ambil risiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syari'ah. Dengan adanya Fatwa MUI dan keinginan masyarakat di Sumatera Utara seperti hasil survei yang dilakukan di delapan kota di Sumatera Utara

⁴⁴ [Http://www.Banksumut.com./Sejarah.php](http://www.Banksumut.com./Sejarah.php). 09-04-2015/14.00 wib.

menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayanan Bank cukup tinggi, yakni 70% untuk tingkat ketertarikan dan lebih dari 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank SUMUT membuka unit usaha syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah (KCSy), yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidimpuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga di buka KCSy Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada tanggal 26 Desember 2006. Selanjutnya pada tahun 2007, Bank SUMUT telah membuka Layanan Syariah (*Office Channelling*) pada 66 unit kantor Cabang Konvensional yang lain.

Dimana PT. Bank SUMUT menentukan Sasaran dalam rangka pengembangan unit usaha syariah sebagaimana berikut ini:⁴⁵ Menjadi pemain Utama Bank Syariah di Sumatera Utara dengan pangsa pasar terbesar.

- a. Beroperasi secara sehat dan menjadi sumber andalan profitabilitas bagi PT.

Bank SUMUT.

Pola strategi yang dilakukan oleh PT. Bank SUMUT dalam rangka pengembangan unit syariah adalah:⁴⁶

- a. Menetapkan Target Pasar
- b. Melakukan Sosialisasi dan Promosi
- c. Pengembangan Infrastruktur Sistem Informasi
- d. Pemasaran Produk

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ *Ibid.*

2. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT

Adapun Visi dari Bank SUMUT adalah:

“Menjadi Bank andalan bagi membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.”⁴⁷

Misi dari Bank SUMUT adalah:

“Mengelola dana pemerintah dan masyarakat yang secara professional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip Good Corporate Governance (GCG)”⁴⁸

Berdasarkan pertimbangan utama yang menjadi landasan pengembangan Unit atau Divisi Usaha Syari’ah dibawah organisasi Bank SUMUT maka visi Divisi Usaha Syari’ah adalah mendukung pencapaian visi PT. Bank SUMUT secara umum. Atas hal tersebut diatas, maka Divisi Usaha Syari’ah telah menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi Bank SUMUT Syari’ah adalah meningkatkan keunggulan Bank SUMUT dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip syari’ah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- b. Misi Bank SUMUT Syari’ah adalah meningkatkan posisi PT. Bank SUMUT melalui prinsip layanan Perbankan Syari’ah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara professional dan amanah.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

3. Produk PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

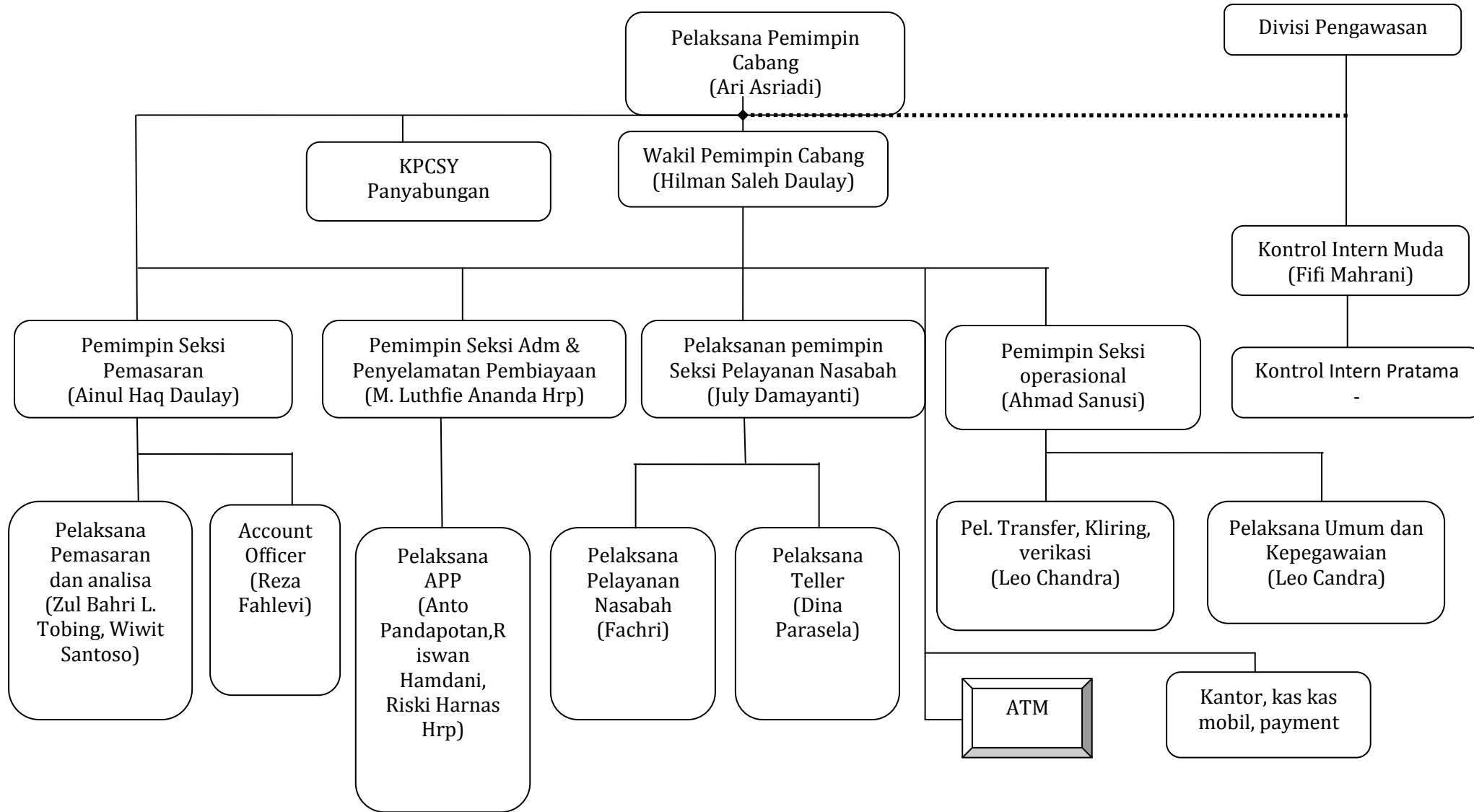
Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan adalah:

- a. Produk Penghimpunan Dana
 - 1) Tabungan iB Martabe (*tabungan marwah*).
 - 2) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (*tabungan marhama*).
 - 3) Giro iB Bank SUMUT.
 - 4) Deposito iB Ibadah.
- b. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)
 - 1) Pembiayaan iB MULTIGUNA dengan sistem jual beli dengan *Akad murabahah* untuk investasi dan konsumsi.
 - 2) Pembiayaan iB Modal Kerja Umum dan SPK dengan *akad mudharabah* dan *musyarakah*.
 - 3) Gadai Emas iB SUMUT.
 - 4) iB- Talangan Haji.
- c. Produk Jasa
 - 1) Jasa Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia.
 - 2) Jasa Transfer VIA Sistem BI-RTGS.
 - 3) Jasa Bank Garansi.
 - 4) Jasa Surat Keterangan Bank.
 - 5) Jasa Surat Keterangan Dukungan Dana.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan melakukan restruksi organisasi. Tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Padangsidempuan yaitu:

**GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN
PER MEI 2015**



Sumber: Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan
Data: Diolah Oleh Peneliti

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

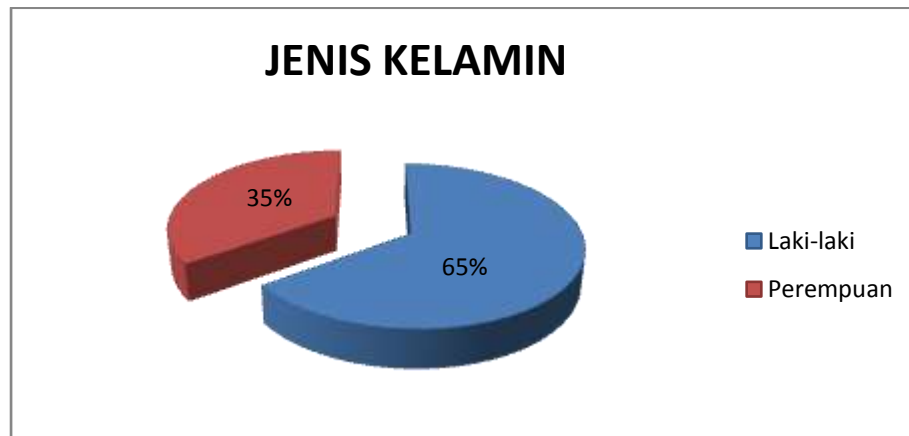
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki - laki, yaitu sebanyak 65 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 35 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar jenis kelamin responden yang diperoleh peneliti:

Gambar 4.2
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia responden

Usia	Jumlah	Presentase
< 15 Tahun	15	15%
16-19 Tahun	10	10%
20-29 Tahun	30	30%
30-40 Tahun	25	25%
41-50 Tahun	10	10%
	100	100%

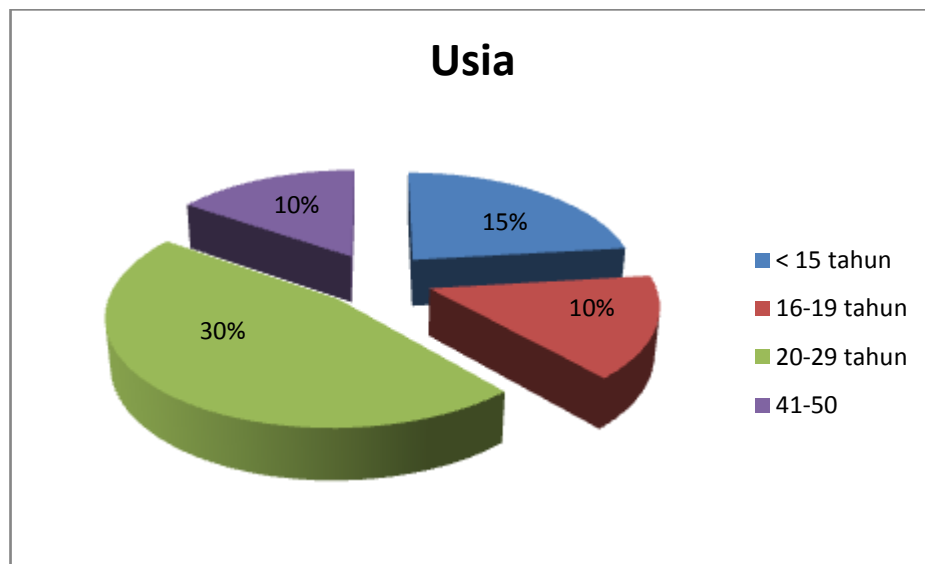
Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Dari tabel terlihat bahwa usia dari responden PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang dijadikan sampel, yang usianya < 15 tahun ada 15 orang yakni sebesar 15%, yang usianya 16-19 tahun ada 10 orang yakni 10%, yang usianya 20-29 ada 30 Orang yakni 30 %, yang usianya 30-40 ada 25 orang yakni 25%, dan usia 41-50 ada 10 orang yakni 10%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar umur responden yang diperoleh peneliti:

Gambar 4.3

Usia Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2015

3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah PT, Bank SUMUT cabang syariah Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

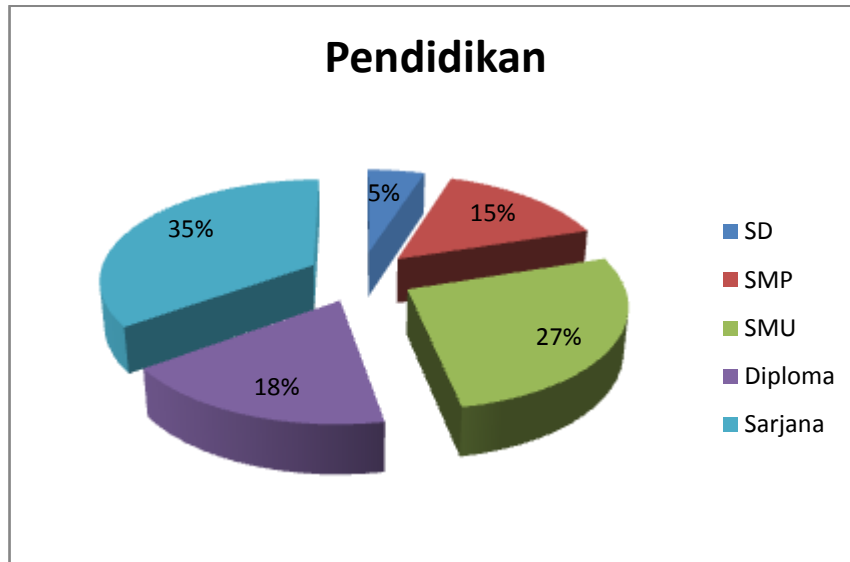
Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	5	5%
SMP	15	15%
SMU	27	27%
Diploma (D1,D2,D3)	18	18%
Sarjana	35	35%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana sebanyak 35 orang, yang berpendidikan SMA sebanyak 27 orang, yang berpendidikan SMP sebanyak 15 orang, Diploma 18 orang, Sedangkan sisanya berpendidikan SD sebanyak 5 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang diperoleh peneliti:

Gambar 4.4
Pendidikan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI	7	7%
Pegawai Swasta	15	15%
Wiraswasta	48	48%
Ibu Rumah Tangga	10	10%
Pelajar/ Mahasiswa	20	20%
Jumlah	100	100%

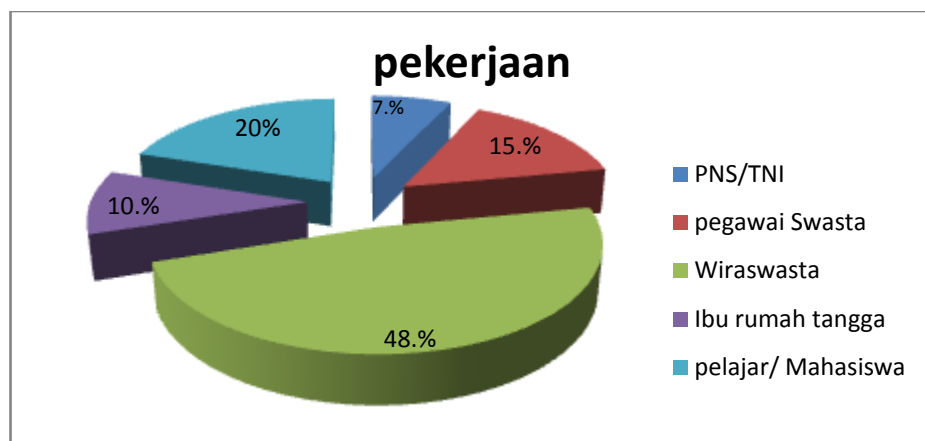
Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 48 orang, PNS/TNI sebanyak 7 orang, pegawai swasta sebanyak 15 orang, pelajar/mahasiswa 20 orang, sedangkan ibu rumah tangga 10 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang diperoleh peneliti:

Gambar 4.5

Pekerjaan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah 2015

5. Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.5

Lama Menjadi Nasabah

Lama menjadi nasabah	Jumlah	Presentase
1 tahun	24	24%
1-2 Tahun	36	36%
> 3 tahun	40	40%
Jumlah	100	100%

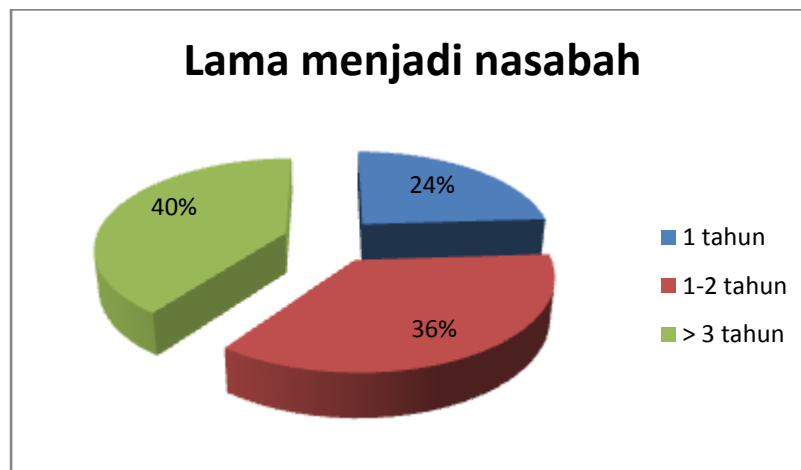
Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa lamanya responden menjadi nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu 1 tahun ada 24 orang, 1-2 tahun ada 36 orang, sedangkan > 3 tahun sebanyak 40 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar lamanya responden menjadi nasabah yang dapat diperoleh peneliti:

Gambar 4.6

Lama Menjadi Nasabah



Sumber: Data Primer yang diolah 2015

6. Pendapatan/ Bulan

Tabel 4.6

Pendapatan Responden/Bulan

Pendapatan/Bulan	Jumlah	Presentase
< 1 juta	20	20%
1-2 juta	36	36%
> 3 juta	44	44%
jumlah	100	100%

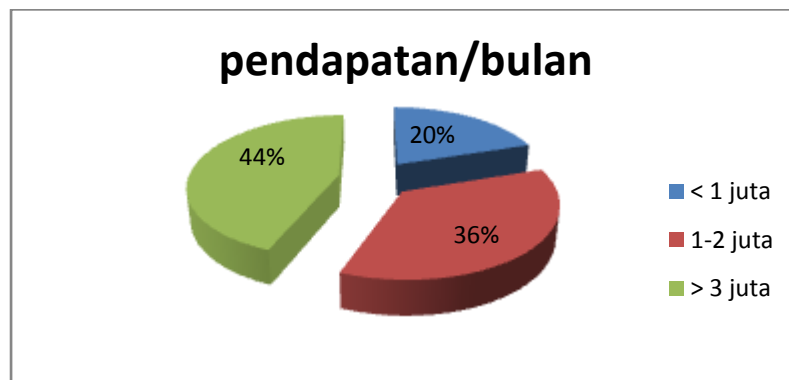
Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa pendapatan responden/Bulan paling tinggi yaitu >3 juta yaitu sebanyak 44 orang, 1-2 juta/bulan ada 20 orang dan selebihnya pendapatan responden 1-2/bulan sebanyak 36 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar lamanya responden menjadi nasabah yang dapat diperoleh peneliti:

Gambar 4.7

Pendapatan Responden/Bulan



Sumber: Data Primer yang diolah 2015

C. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kesahihah dan ketepatan instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Adapun yang menjadi sampel penelitian ini adalah 100 orang.

1. Hasil Uji Validitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 diperoleh hasil untuk variabel kualitas pelayanan *Customer Service* (X) sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X)

Nomor Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Interpretasi
1	.514	Valid
2	.509	Valid
3	.514	Valid
4	.422	Valid
5	-.016	Tidak Valid
6	.582	Valid
7	.509	Valid
8	.469	Valid
9	.514	Valid
10	.582	Valid

Dari hasil output diatas dapat dilihat untuk menentukan item pertanyaan 1-10 valid atau tidak valid dapat dibandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} nya. Dimana r_{tabel} untuk $n = 100$ adalah 0,195, sedangkan untuk r_{hitung} dapat dapat dilihat pada hasil *Correlated Item- Total Correlation*nya lebih besar dari 0,195 maka dinyatakan valid.

Dari hasil perhitungan yang penulis lakukan melalui program aplikasi SPSS 17 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* (X)

dengan r_{tabel} yang digunakan untuk jumlah sampel 100 adalah sebesar 0,195, maka diketahui hanya ada 1 item yang tidak valid, karena $r_{hitungnya} < r_{tabel}$ yaitu ($0,016 < 0,195$) yaitu item 5. Sedangkan item yang lainnya memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dari semua item pertanyaan yang memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,195 dinyatakan valid yaitu item 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, dan 10.

Selanjutnya untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh hasil pada tabel berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Varibel Kepuasan Nasabah (Y)

Nomor Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Interpretasi
1	.268	Valid
2	.364	Valid
3	.334	Valid
4	.368	Valid
5	.632	Valid
6	.495	Valid
7	.498	Valid
8	.632	Valid
9	-.076	Tidak Valid
10	.406	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah (Y), r_{tabel} yang digunakan untuk jumlah sampel 100 adalah sebesar 0,195. Dengan memperhatikan hasil output pada *Correaltion Item- Total Correlationnya* (merupakan r_{hitung}) maka diketahui hanya ada 1 item yang tidak valid, karena $r_{hitungnya} < r_{table}$ yaitu $0,076 < 0,195$) yaitu item 9. Sedangkan item yang lainnya memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dari semua item pertanyaan yang memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,195 dinyatakan valid yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 dan 10.

Dari tabel diatas terlihat bahwa butir pertanyaan ke 5 dan 9 tidak valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga tidak digunakan untuk tahap perhitungan selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 diperoleh hasil untuk variabel kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service*

(X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	9

Untuk menentukan reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai Alpha 0,6. Reliabilitas kurang 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variable X (kualitas pelayanan *Customer Service*) sebesar 0,814 maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrument penelitian tersebut reliabel ataupun dapat diandalkan karena nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

Selanjutnya untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh tabel berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	9

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variable Y (kepuasan nasabah) sebesar 0,774 maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrument penelitian tersebut reliabel ataupun dapat diandalkan karena nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

D. Teknik Analisis Data

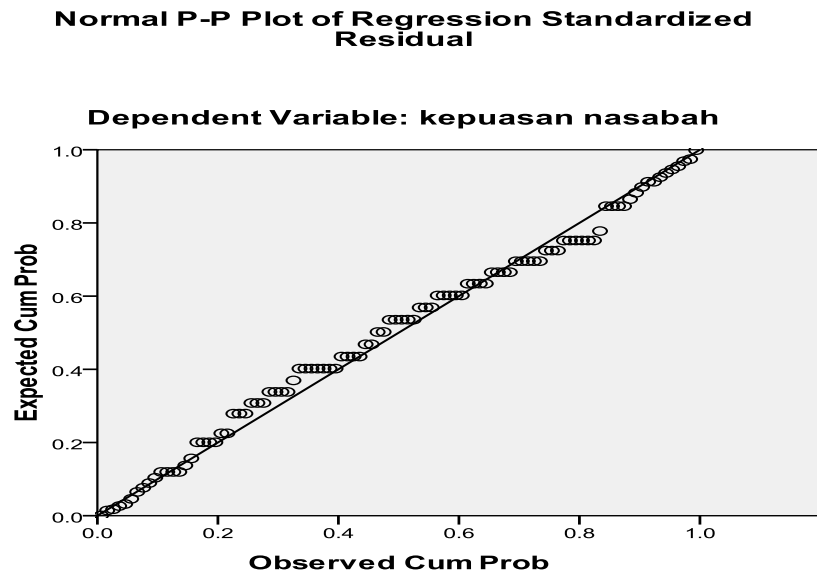
1. Uji Normalitas

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 disekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 ternyata komputer mengeluarkan grafik seperti berikut:

Gambar 4.8

Hasil Uji Normalitas



Dari gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa nilai yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal antara variabel devenden dan indenvenden dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual*.

2. Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Hal ini menjadi prasyarat untuk dilakukannya analisis korelasi atau regresi linear.

Hasil pengolahan data dengan *software* SPSS versi 17.0 memunculkan tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas pelayanan customer service * kepuasan nasabah	Between Groups	1480.921	19	77.943	38.152	.000
	Linearity	1404.831	1	1404.831	687.636	.000
	Deviation from Linearity	76.090	18	4.227	2.069	.015
	Within Groups	163.439	80	2.043		
Total		1644.360	99			

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* dengan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linear secara signifikan, yaitu dengan melihat nilai *linearity* pada koom sig adalah sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah karena nilai signifikansinya kurang dari 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$.

3. Perhitungan Koefisien Korelasi

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 ternyata komputer mengeluarkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.12
Hasil Analisis Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan Customer Service	Kepuasan nasabah
Kualitas Pelayanan Customer Service	Pearson Correlation	1	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Dari hasil analisis korelasi (r) diperoleh korelasi antara kualitas pelayanan *customer service* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,924. Untuk menjelaskannya dapat digunakan aturan berikut:

0,00 - 0,1999 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan *Customer Service* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) terdapat hubungan yang sangat kuat. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan *customer service* maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Koefisien Determinasi (r^2)

Hasil pengolahan data dengan *software* SPSS versi 17.0 memperlihatkan tabel berikut:

Tabel 4.13

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.924 ^a	.854	.853	1.480
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>				

Dari tabel di atas terlihat bahwa r square (r^2) atau yang sering disebut koefisien determinasi sebesar 0,854 atau 85,4 %. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* dapat dijelaskan oleh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* adalah sebesar 85,4% Sedangkan sisanya 14,6% (100% - 85,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan *software* SPSS versi 17.0 ternyata komputer mengeluarkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.14

Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.989	1.054		3.786	.000
	kualitas pelayanan customer service	.875	.037	.924	23.974	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian *Standar Error* variabel diperoleh sebesar 0.037. dan dari tabel tersebut pada kolom yang sama bagian B dapat dibuat persamaan regresi penelitian sebagai berikut:

$$Y' = b + bX + e$$

atau

$$\text{Kepuasan Nasabah} = a + b \text{ kualitas pelayanan } \textit{Customer Service} + e$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai 3,989 merupakan nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila penambahan kualitas pelayanan *Customer Service* sebesar satu satuan maka penambahan kepuasan nasabah = $3,989 + 0,875 = 4,864$ jadi penambahan kepuasan nasabah adalah sebesar 4,864.

6. Uji Signifikansi (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 dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan *Customer Service* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan *Customer Service* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

Sedangkan kesimpulan atas penerimaan hipotesis berdasarkan nilai probabilitas (P_{value}) adalah sebagai berikut:

- a. Jika $P_{value} > \text{level of signifikansi } (0,05)$ maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan *Customer Service* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
- b. Jika $P_{value} < \text{level of signifikansi } (0,05)$ maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan *Customer Service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan hasil uji t serta signifikansi kedua variabel:

Tabel 4.14
Hasil Uji Signifikansi

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.989	1.054		3.786	.000
	kualitas pelayanan customer service	.875	.037	.924	23.974	.000
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan:

- 1) Dari kolom t, t_{hitung} sebesar 23.974 dengan t_{tabel} sebesar 1.985. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $23.974 > 1.985$. Artinya bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Pada kolom sig, P_{value} sebesar 0.000 dengan taraf signifikan sebesar 0.05. Artinya bahwa $P_{value} < \text{taraf signifikan}$ yaitu $0.000 < 0.05$. Artinya kualitas pelayanan *Customer Service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Berdasarkan data dan penjelasan diatas bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

E. Pembahasan Penelitian

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan *customer service* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,924. Kemudian dari persamaan regresi yang diperoleh: $\hat{Y} = 3,989 + 0,875 X$ menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah. dimana Konstanta sebesar 3,989, artinya apabila penambahan kualitas pelayanan *Customer Service* sebesar satu satuan maka penambahan kepuasan nasabah = $3,989 + 0,875 = 4,864$ jadi penambahan kepuasan nasabah adalah sebesar 4,864.

Selanjutnya pada perhitungan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan *Customer Service* (X) sebesar 0,875; artinya setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) sebesar 1% akan berakibat meningkatnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,875%. Sebaliknya setiap pengurangan variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) sebesar 1% akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,875%.

Berdasarkan perhitungan r square (r^2) atau yang sering disebut koefisien determinasi sebesar 0,854 atau 85,4 %. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* dapat dijelaskan oleh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* adalah sebesar 85,4% Sedangkan sisanya 14,6% (100% - 85,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

Pada uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 23.974 dan t_{tabel} sebesar 1.985. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $23.974 > 1.661$. Artinya bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan P_{value} sebesar

0.000 dengan taraf signifikan sebesar 0.05, hasil dari $P_{\text{value}} < \text{taraf signifikan}$ yaitu $0.000 < 0.05$. Artinya kualitas pelayanan *Customer Service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Untuk membedakan pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah dan Bank Konvensional, ada beberapa perbedaan yang dapat kita temukan, diantaranya dalam Bank Syariah seorang *Customer Service* menyambut nasabah yang datang ke bank dengan lemah lembut, ramah tamah dan tidak lupa mengucapkan salam bila nasabah datang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa hipotesis penelitian tidak berbeda dengan hasil penelitian, hasil penelitian diperoleh bahwa terhadap pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan, oleh karena itu kualitas pelayanan *Customer Service* perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan demi meningkatkan kepuasan nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari perhitungan korelasi diperoleh $r = 0,924$ artinya antara variabel kualitas pelayanan *Customer Service* (X) dan kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki hubungan yang sangat kuat. Hubungan yang terjadi adalah hubungan searah atau positif, artinya dengan menaikkan kualitas pelayanan *Customer Service* maka akan berdampak kepada meningkatnya pula kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan
2. Koefisien determinasi (r^2) diperoleh sebesar 0,854 atau 85,4% Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* dapat dijelaskan oleh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* adalah sebesar 85,4% Sedangkan sisanya 14,6% (100% - 85,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain.
3. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y' = 3.989 + 0,875 X$$

Artinya setiap penambahan kualitas pelayanan *Customer Service* sebesar satu satuan maka penambahan kepuasan nasabah = $3,989 + 0,875 = 4,864$ jadi penambahan kepuasan nasabah adalah sebesar 4,864.

Sebaliknya setiap pengurangan variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) sebesar satu satuan akan berakibat berkurangnya nilai variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 4,864.

4. Berdasarkan uji hipotesis dengan melihat nilai pada kolom sig, probabilitas (P_{value}) sebesar 0.000. maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian ini, maka yang menjadi saran peneliti adalah:

1. Bagi pihak PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan agar memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* demi terciptanya kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa puas, akan menimbulkan loyalitas dan dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dimasa yang akan datang.
2. Bagi Petugas *Customer Service* agar tetap menjaga hubungan baik dengan masyarakat, tetap melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai *Customer Service*.

3. Bagi Penulis diharapkan dapat menjadi pengalaman berharga guna mempersiapkan diri untuk meningkatkan profesionalisme di dunia kerja, sikap rajin dan mau memperbaiki kesalahan yang diperoleh selama proses penelitian dapat menimbulkan sikap percaya diri, peduli dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
4. Bagi pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Serta dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. 2008. Jakarta: Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010).
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasunya Dalam Penelitian Psikologi*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004).
- Bahrein H. Siagian & Erwinsyah, *Sejarah 50 Tahun Bank Sumut*, Mainstory Bank Sumut, edisi XII, 2011.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001).
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta : Mediakom 2008).
- _____ *Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012).
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Wali Pers, 2010).
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2004).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008).
- _____ *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008).

_____ *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010).

Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran, edisi ke dua belas jilid 1* (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007)

Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank, Diktat* (Padangsidimpuan: STAIN Padangsidimpuan, 2012).

_____, *Manajemen Pemasaran Bank (Revisi I), Diktat* (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2014)

Margono, *Metodologi Penelitian*, (Semarang : Rineka Cipta, 1996)

Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Press, 2008)

Nasution M.Nur, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia 2003)

Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran* (Yogyakarta: CAPS, 2002)

Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori Dan Kasus Menejemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

Rizal Yahya Dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah:Teori Dan Praktek Kontemporer* (Jakarta: Salemba Empat, 2009)

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. edisi ke-6 (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006)

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

Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

[Http://www. Banksumut.com. /Sejarah.php](http://www.Banksumut.com./Sejarah.php). 09-04-2015/14.00 wib.

[Http://www.Banksumut.Co.Id](http://www.Banksumut.Co.Id), diakses tanggal 21 November 2014, Pukul 17.42 WIB

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : YUSRO
Nim : 10 220 0085
Tempat/Tanggal Lahir : Desa Kotoboru /29 Juli 1991
Alamat : Desa Kotoboru, Kec. Muarasipongi, Kab.
Mandailing Natal

Nama Orang Tua

Ayah : RUSLAN
Ibu : SUARNI
Alamat : Desa Kotoboru, Kec. Muarasipongi, Kab. Mandailing
Natal
Pekerjaan : Petani

Riwayat Pendidikan

Tahun 1997-2003 : SD Negeri 147562 Silatung
Tahun 2003-2006 : PONPES Darul Azhar Muarasipongi
Tahun 2006-2009 : MAS Subulussalam Sayur Maincat Kotanopan

KUESIONER PENELITIAN

UNTUK NASABAH BANK SUMUT SYARIAH CABANG PADANGSIDIMPUAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**” di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan, maka saya :

Nama : YUSRO

NIM : 10 220 0085

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/saudari untuk sedikit meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penelitian nasabah mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan *Customer Service* serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah, dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran kepada PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN agar dilain waktu dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan harapan nasabah.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/Ibu/saudara/saudari. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas perhatian dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

YUSRO

(Mahasiswa IAIN Padangsidempuan)

I. PROFIL RESPONDEN

Petunjuk : Berilah tanda check list (\checkmark) pada tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin

Pria wanita

2. Usia

< 15 tahun 30-40 tahun

16-19 tahun 41- 50 tahun

20-29 tahun > 50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SD Diploma (D1, D2, D3)

SMP Sarjana (S1, S2, S3)

SMU Lainnya (Sebutkan)

4. Pekerjaan

PNS / TNI Ibu Rumah Tangga

Pegawai Swasta Pelajar / Mahasiswa

Wiraswasta Lainnya (Sebutkan) ...

5. Lama menjadi nasabah Bank Sumut Syariah Padangsidempuan

1 TAHUN 1-2 TAHUN

> 3 TAHUN

6. Pendapatan tiap bulan

< 1 JUTA 1-2 JUTA

> 2 JUTA

II. Kualitas Pelayanan *Customer Service*

Berikanlah tanda (√) pada kolom isian yang telah disediakan dengan pernyataan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

	Daftar pertanyaan	Pilihan Jawaban				
	Petugas <i>Customer Service</i> selalu menerima tamu yang datang ke bank dengan ramah tamah dan menyenangkan					
	Saya ingin petugas <i>Customer Service</i> selalu membantu saya dalam mengisi formulir aplikasi dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan					
	Saya merasa pelayanan yang diberikan Petugas <i>Customer Service</i> sangat baik dan memuaskan					

	Petugas <i>Customer Service</i> selalu membina hubungan baik dengan nasabah					
	Petugas <i>Customer Service</i> selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian pada saat pelayanan nasabah					
	Saya ingin petugas <i>Customer Service</i> berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti nasabah					
	Saya ingin petugas <i>Customer Service</i> melayani saya dengan segera tanpa membiarkan saya menunggu terlalu lama					
	Petugas <i>Customer Service</i> selalu ada pada saat jam-jam kerja					
	Petugas <i>Customer Service</i> tidak melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan					
	Petugas <i>Customer Service</i> selalu berbicara dengan suara yang lembut dan mudah dimengerti oleh nasabah					

III. Kepuasan Nasabah

Berikanlah tanda (√) pada kolom isian yang telah disediakan dengan pernyataan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

	Daftar pertanyaan	Pilihan Jawaban				
	Saya merasa puas karena Petugas <i>Customer Service</i> selalu berpakaian seragam bersih dan rapi					
	Saya merasa puas karena petugas <i>Customer Service</i> menyediakan meja kerja yang rapi, ada papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi					
	Saya merasa puas petugas <i>Customer Service</i> selalu berdiri menyambut nasabah, memberi senyum & salam, serta mempersilakan duduk pada saat nasabah datang					
	Saya merasa tidak puas jika petugas <i>Customer Service</i> membiarkan saya menunggu terlalu lama					
	Saya merasa puas karena Petugas <i>Customer Service</i> memiliki kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan pihak Bank					
	Saya merasa tidak puas karena Petugas <i>Customer Service</i> tidak memberikan solusi atas keluhan yang saya rasakan					

	Saya merasa puas karena lokasi Bank sangat strategis dan mudah dijangkau					
	Saya merasa puas karena Petugas <i>Customer Service</i> selalu mendengarkan complain nasabah					
	Saya merasa puas karena Petugas <i>Customer Service</i> selalu meminta maaf atas ketidaknyamanan yang diajukan oleh nasabah					
	Saya akan mengajak keluarga, teman dan rekan kerja saya menjadi nasabah karena pelayanan <i>Customer Service</i> sangat memuaskan					

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL X

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2
3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3
4	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1
5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
6	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
8	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4
9	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
10	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3
13	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
17	3	4	3	3	3	5	4	2	3	5
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4
21	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
22	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
25	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
30	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
31	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3
32	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3
33	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4
34	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	2	4	2	2	3	4	4	3	2	4
37	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3
38	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
39	3	4	3	3	1	3	4	2	3	3
40	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4
44	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5
45	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
46	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	1	4	1	3	3	3	4	3	1	3
49	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
55	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
56	3	2	3	5	3	5	2	5	3	5
57	4	3	4	2	3	2	3	2	4	2
58	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
59	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
60	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3
61	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5

JAWABAN RESPONDEN VARIABEL Y

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
4	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3
5	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4
6	4	2	3	3	4	2	2	4	3	3
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
8	1	2	3	3	2	4	2	2	3	3
9	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
10	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4
11	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
12	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3
13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
15	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2
16	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
17	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
21	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
24	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4
25	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
31	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3
32	3	2	3	3	4	3	4	4	5	3
33	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
37	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3
38	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4
39	3	4	3	3	3	5	3	3	1	3
40	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
41	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
44	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5
45	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
46	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
55	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
56	3	2	3	5	5	5	2	5	4	5
57	4	3	4	2	2	2	3	2	5	2
58	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
59	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
60	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3
61	3	4	3	3	5	5	4	5	3	5

jawaban yang valid variabel X

NO	1	2	3	4	6	7	8	9	10	JUMLAH
1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	26
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
4	1	2	1	1	1	2	2	1	1	12
5	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
6	3	2	3	3	2	2	3	3	2	23
7	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
8	3	2	3	3	4	2	2	3	4	26
9	3	2	3	3	2	2	2	3	2	22
10	3	2	3	3	4	2	2	3	4	26
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
12	4	3	4	4	3	3	2	4	3	30
13	3	4	3	3	4	4	2	3	4	30
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
15	3	2	3	3	4	2	2	3	4	26
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
17	3	4	3	3	5	4	2	3	5	32
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
19	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
20	3	3	3	3	4	3	2	3	4	28
21	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
22	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
24	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
25	3	2	3	3	3	2	4	3	3	26
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
27	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
30	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
31	3	4	3	3	3	4	2	3	3	28
32	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
33	3	4	3	3	4	4	2	3	4	30
34	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	2	4	2	2	4	4	3	2	4	27
37	3	4	3	3	3	4	2	3	3	28
38	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
39	3	4	3	3	3	4	2	3	3	28
40	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	5	4	3	4	5	4	4	4	37
44	5	4	5	4	5	4	4	5	5	41
45	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
46	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	1	4	1	3	3	4	3	1	3	23
49	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
50	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
54	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
55	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
56	3	2	3	5	5	2	5	3	5	33
57	4	3	4	2	2	3	2	4	2	26
58	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
59	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
60	3	5	3	3	3	5	3	3	3	31

jawaban responden yang valid variabel Y

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	10	JUMLAH
1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	23
2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	25
3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	23
4	1	2	1	1	3	1	2	3	3	17
5	3	2	3	3	3	3	2	3	4	26
6	4	2	3	3	4	2	2	4	3	27
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25
8	1	2	3	3	2	4	2	2	3	22
9	3	2	3	3	2	2	2	2	2	21
10	3	2	3	3	2	4	2	2	4	25
11	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
12	3	3	4	4	2	3	3	2	3	27
13	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
15	3	2	3	3	3	4	3	3	2	26
16	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
17	3	4	3	3	3	5	3	3	5	32
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
20	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
21	3	2	4	3	3	3	3	3	3	27
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
23	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24
24	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
25	3	2	2	3	3	3	3	3	3	25
26	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
29	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31
30	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
31	3	3	4	3	5	3	4	5	3	33
32	3	2	3	3	4	3	4	4	3	29
33	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
36	3	3	3	2	3	3	3	3	4	27
37	3	5	3	3	3	3	4	3	3	30
38	3	4	4	3	2	3	3	2	4	28
39	3	4	3	3	3	5	3	3	3	30
40	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
41	2	3	4	4	4	4	4	4	4	33
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
43	4	5	4	3	4	4	5	4	4	37
44	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	1	4	1	3	3	3	4	3	3	25
49	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
50	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
55	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
56	3	2	3	5	5	5	2	5	5	35
57	4	3	4	2	2	2	3	2	2	24
58	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
59	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
60	3	5	3	3	3	3	5	3	3	31

LAMPIRAN 4

Tabel r Product Moment Pada Sig.0,05 (Two Tail)											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

LAMPIRAN 5

Titik Persentase Disrtibusi t							
Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954