



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh :

**IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM. 10 220 0018**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2014



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh :

**IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM. 10 220 0018**



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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

2014



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN)**

SKRIPSI

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

Oleh :

**IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM. 10 220 0018**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

**DR. H. SUMPER MULIA HARAHAHAP, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002**

PEMBIMBING II

**MUHAMMAD ISA, S. T, M.M
NIP. 19800605 201101 1 003**

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

2014

Hal : Skripsi
a.n. **IRSAN ANDRI SIREGAR**

Lamp : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 13 Juni 2014

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

Di-

Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. IRSAN ANDRI SIREGAR yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan)*". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) dalam Bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PEMBIMBING I



DR. H. SUMPER MULIA HARAHAP, M.Ag
NIP. 19720313 200312 1 002

PEMBIMBING II



MUHAMMAD ISA, S.T.M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM : 10. 220 0018
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PADANGSIDIMPUAN).**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

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

Padangsidimpuan, 13 Juni 2014



IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM : 10. 220 0018

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM : 10 220 0018
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang
Padangsidimpuan).

Ketua

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

Sekretaris

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

Anggota

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

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

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

4. Muhammad Isa, S.T.,M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Dilaksanakan :

Di : Padangsidimpuan
Tanggal/Waktu : 16 Juni 2014/09.00 Wib s.d 11.30 Wib
Hasil/Nilai : 79,38 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,6
Predikat : Cumlaude



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H.T. Rizal Nurdin Km. 4.5SihitangTelp (0634) 22080 Fax 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT.
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
PADANGSIDIMPUAN)**

NAMA : IRSAN ANDRI SIREGAR
NIM : 10 220 0018

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

Padangsidimpuan, 30 Juni 2014



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

ABSTRAK

Nama : IRSAN ANDRI SIREGAR
Nim : 10 220 0018
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan)
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah

Kualitas dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan yang seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan bank akan meningkat dan dalam jangka panjang pihak bank dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan terhadap kepuasan nasabah, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (variabel X) dan tingkat kepuasan nasabah (variabel Y).

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *Simple random sampling*. Teknik pengumpulan data melalui studi lapangan diantaranya, dokumentasi dan penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, kemudian dianalisis dengan menggunakan alat bantu statistik.

Hasil yang diperoleh setelah data diolah adalah: nilai koefisien korelasi (r) antara variabel X dan Y adalah 0,835 artinya hubungan variabel X dan variabel Y sangat kuat (Tinggi) dan searah, kenaikan atau penurunan X diikuti dengan kenaikan atau penurunan Y. Analisis Koefisien penentu menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Nilai yang diperoleh sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% ditentukan oleh variabel lainnya.

Dari hasil perhitungan regresi yang dilakukan ternyata diperoleh adanya pengaruh yang positif signifikan antara variabel X dan Y dengan persamaan $Y = 9,448 + 0,142 X$, dengan kata lain, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Kesimpulan yang dapat diambil, bahwa PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan telah melaksanakan pelayanan dengan baik. Adapun saran penulis kepada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan agar mempertahankan kualitas pelayanan yang dianggap baik dan meningkatkannya dimasa yang akan datang.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Swt. atas berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Rasulullah Saw, yang merupakan contoh teladan kepada umat manusia, sekaligus yang kita harapkan syafa'atnya di *yaumul mahsar* kelak.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan)”**, ini ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam penyelesaian kuliah pada jurusan Perbankan Syariah S1 atau sebagai gelar SE.I di IAIN Padangsidimpuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kendala yang disebabkan keterbatasan penulis dalam berbagai hal. Namun demikian, berkat kerja keras, bantuan dan bimbingan serta doa dari semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz siregar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).
3. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, serta seluruh Dosen yang telah memberikan sejumlah ilmu pengetahuan, selama mengikuti Program Pendidikan Strata Satu di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., sebagai pembimbing I dan Bapak Muhammad Isa, S.T,M.M., sebagai pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan, selaku tempat penelitian penulis yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

6. Kepala dan Staf Perpustakaan IAIN Padangsidimpuan, yang telah memberikan kesempatan dan membantu penulis mengumpulkan literatur yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ayahanda Ridoan Siregar dan Ibunda Sapiatun Harahap tercinta yang telah mengasuh, membimbing, dan mendidik penulis semenjak dilahirkan sampai sekarang, beliau berdua merupakan motivator penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakanda Nur Jannah Siregar, Nirwana Siregar, Abdul Rojak Siregar serta Adinda Rahmad Bendahara Siregar, tercinta yang telah memberikan dukungan, serta mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kerabat dan seluruh rekan juang satu kelas di Jurusan Perbankan Syariah yang selama ini telah berjuang bersama-sama.

Pada akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peningkatan mutu Perbankan Syariah, khususnya di IAIN Padangsidimpuan serta semoga selalu mendapatkan ridho dari Allah Swt. Amin.

Padangsidimpuan, 10 Juni 2014
Penulis,



Irsan Andri Siregar
NIM. 10. 220 0018

DAFTAR ISI

	Hlm
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN SIDANG MUNAQASYAH	v
PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Definisi Operasional Variabel.....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	14
3. Perspektif terhadap Kualitas.....	17
4. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	19
5. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	22
6. Sifat-Sifat Nasabah.....	26
7. Kepuasan Nasabah.....	28
8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	28
9. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
B. Jenis dan Metode Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37

D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Sumber Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data.....	46
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	49
C. Uji Hipotesis.....	53
D. Pembahasan Hasil.....	64
E. Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran-Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RAWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Kriteria Penilaian	43
Tabel 2 : Distribusi Frekuensi Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	46
Tabel 3 : Distribusi Frekuensi Variabel Y(Kepuasan Nasabah).....	48
Tabel 4 : Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Angket Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	50
Tabel 5 : Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Angket Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	51
Tabel 6 : Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Angket Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	52
Tabel 7 : Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Angket Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	53
Tabel 8 : Perhitungan Uji Hipotesis.....	54
Tabel 9 : Hasil Rekapitulasi Perhitungan Item Pertanyaan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Gambar 2 : Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Nasabah.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket
- Lampiran 2 : Data Baku Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel X)
- Lampiran 3 : Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel X)
- Lampiran 4 : Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)
- Lampiran 5 : Perhitungan Mean, Median, Modus dan Standar Deviasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)
- Lampiran 6 : Nilai-Nilai r Product Moment
- Lampiran 7 : Nilai-Nilai Dalam Distribusi T
- Lampiran 8 : Nilai-Nilai Untuk Distribusi F
- Lampiran 9 : Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan serta jasa-jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. *Service excellent* adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya.¹ Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya.

Bank merupakan nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan merupakan hal yang sangat penting. Dalam hal menciptakan, mengedarkan, menyediakan uang, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabahnya dalam menggunakan jasa-jasa bank, maka bank perlu untuk menjaga citra yang baik di mata masyarakat. Citra ini dapat di bangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan

¹ Rosad Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Median Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hlm. 274.

kualitas keamanan dan kenyamanan. Tanpa citra yang baik maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.²

Dalam dunia perbankan yang semakin berkembang pesat dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut setiap bank untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan para nasabahnya serta berusaha memenuhi harapan para nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh bank lain.

Tujuan bank sebagai perusahaan jasa keuangan salah satunya adalah untuk menciptakan para nasabah yang puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan nasabah. Disaat bank syariah muncul, persaingan semakin ketat, baik secara nasional maupun internasional. Dalam kondisi seperti ini para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yakni salah satunya dengan memberikan pelayanan yang prima.

Dalam operasional perbankan sehari-hari sering terdengar praktek perbankan yang tidak baik terhadap nasabah dalam pelayanan antara lain:

1. Komplain di *Teller* atau *Customer Service* yaitu : nasabah dibuat berlama-lama dalam menggunakan jasa *Teller* atau *Customer Service* dan tidak memahami secara tepat apa yang dibutuhkan nasabah yang mengakibatkan nasabah merasa dipersulit seperti nomor antrian yang semestinya sudah giliran si nasabah, namun karena belum ada panggilan nomor antrian

² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004), hlm. 216.

perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

Ayat tersebut menganjurkan kita untuk menciptakan, menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam dunia bisnis atau perbankan justru akan membuka pintu rezeki dan menciptakan kehidupan yang berkesinambungan. Ini mengisyaratkan bahwa seberat apapun tingkat kompetisi yang dihadapi, bisnis perbankan tetap akan mendatangkan keuntungan yang baik, halal, dan berkah, sepanjang pihak perbankan Islam dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global. Merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi. Semakin pesatnya perkembangan bank syariah, maka semakin banyak pula produk-produk alternatif yang bisa ditawarkan, sehingga diharapkan mampu bersaing dengan bank konvensional untuk memberikan kualitas pelayanan.

Kualitas dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan yang seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dengan demikian bank tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana bank

memaksimumkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Bank yang gagal memuaskan nasabahnya melalui pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Masalah tersebut antara lain kasus antrian pada halaman 2. Nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan bank tersebut, maka akan menceritakan ketidakpuasannya kepada orang lain. Jika hal ini terus terjadi maka dapat merugikan bank. Oleh karena itu, setiap bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem pengendalian kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan nasabah. Penilaian kualitas pelayanan dinilai berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).³

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam mengembangkan suatu bank agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Bisnis perbankan merupakan bisnis yang berdasarkan pada prinsip kepercayaan. Kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 53.

itu juga terjadi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sebagai tempat penelitian ini.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang selanjutnya dalam penelitian ini sering disebut BSM Cabang Padangsidempuan selalu berusaha untuk menemukan langkah-langkah yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yang tadi. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah untuk menabung di bank tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah yang baru maupun nasabah lama. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan)**”.

B. Identifikasi Masalah

Usaha perbankan dewasa ini mengalami tingkat persaingan yang cukup ketat dalam memperebutkan nasabahnya. Setiap bank berusaha untuk

memuaskan nasabahnya dengan harapan mereka menjadi loyal terhadap bank tersebut. Ada banyak faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain: kualitas pelayanan, produk yang ditawarkan, peraturan yang ditetapkan bank, promosi, pengalaman, minat nasabah.

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan yang dipaparkan pada identifikasi masalah, maka banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Akan tetapi untuk mengarahkan penelitian agar dapat mencapai tujuan yang tepat sesuai dengan yang melatar belakangi masalah maka penelitian ini dibatasi hanya dengan memfokuskan pembahasan penelitian ini pada masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan dana.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah pokok dalam penulisan ini adalah: Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu-ilmu yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.
2. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi pihak bank, khususnya dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui pelayanan yang berkualitas.
3. Sebagai bahan acuan bagi para mahasiswa/i yang akan meneliti dalam bidang yang sama.
4. Sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga-lembaga bank lainnya dalam mengambil kebijakan perusahaan.

G. Defenisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap defenisi yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuat defenisi operasional variabel sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas secara bahasa tingkat baik buruknya sesuatu kadar, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya).⁴ Sedangkan pelayanan secara bahasa berasal dari kata “layan, melayani” yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan berarti perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain

⁴ Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 902.

dengan memperoleh imbalan (uang) jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁵

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan atau tingkat baik buruknya menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan untuk memenuhi keinginan nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Day (dalam Tse Dan Wilton, 1998) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono⁶ menyatakan “kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.⁷ Kepuasan yaitu jika kinerja di bawah harapan maka konsumen akan kecewa, kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas, kalau kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas.⁸

Nasabah adalah konsumen sebagai penyedia dana dan pemakai dana bank. Kehadiran nasabah akan membawa resiko terhadap pelayanan yang bervariasi.

Dari definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengertian kepuasan nasabah merupakan keadaan yang menyenangkan yang

⁵*Ibid.*

⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Edisi Kedua, Andi, 2002), hlm. 146-147.

⁷ Fandi Tjiptono, *Management Service* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 169.

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 143.

dirasakan oleh nasabah dalam pelaksanaan transaksi karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai baik fungsi dan kesan kinerja pelayanan seiring dengan yang diharapkan nasabah.

3. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keuangan, sedangkan bank syariah adalah tempat yang dalam aktivitasnya baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah. Yang dimaksud peneliti, PT. Bank Syariah Mandiri adalah PT Bank Syariah Mandiri (*Persero*) yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta yang mempunyai cabang di Padangsidempuan.

Dari pengertian diatas, maka dapat ditarik defenisi operasional sesuai dengan variabelnya yaitu:

Variabel X (bebas): Kualitas pelayanan, maksudnya tingkat baik buruknya cara melayani karyawan bank dalam bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah serta fasilitas yang terdapat di bank.

Variabel Y (terikat): Kepuasan nasabah, maksudnya perasaan nasabah dalam pelaksanaan transaksi atas fungsi dan kinerja pelayanan bank.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan skripsi ini dibuat sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan dibagi menjadi Lima bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab (pasal) dengan rincian sebagai berikut:

Bab I. Merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, definisi operasional variabel, serta sistematika pembahasan.

Bab II. Mengemukakan Landasan teoritis yang meliputi: kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

Bab III. Mengemukakan metode penelitian yang terdiri dari jenis dan metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis data.

Bab IV. Adalah hasil penelitian dan analisis data yang terdiri dari deskripsi data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, pengujian hipotesis, pembahasan dan keterbatasan penelitian.

Bab V. Merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹ Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah.² Sedangkan menurut Wykof, yang dikutip oleh M. Nur Nasution menyatakan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³

Dalam pengertian lain pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin tidak terikat atau tidak pada produk fisik.⁴

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja

¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 143.

² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004), hlm. 15.

³ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47.

⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 143.

pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran tunai, pengajuan pembiayaan atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun, ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan melalui mesin ATM.

Dalam praktiknya, nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi menjadi empat macam yaitu:

- a. Nasabah sangat perlu bantuan seorang petugas pelayanan untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, mulai dari mencari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran kepada *Teller*. Rentetan pelayanan ini merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan satu sama lainnya. Pelayanan seperti ini biasanya diberikan untuk produk yang belum begitu dikenal atau produk baru.
- b. Nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri kemudian terakhir berhubungan dengan petugas yang bersangkutan.
- c. Nasabah membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi dalam hal ini nasabah tidak berhubungan langsung secara fisik dengan petugas

pelayanan. Bantuan lewat telepon yang dapat diberikan misalnya informasi seputar produk dan keluhan nasabah.

- d. Nasabah tidak memerlukan bantuan bankirkecuali dalam keadaan darurat, seperti dalam penggunaan mesin ATM dan kartu nasabah tertelan oleh mesin ATM. Walaupun demikian, untuk pelayanan jenis ini juga harus dijaga supaya jangan sampai terjadi masalah dengan nasabah yaitu salah satunya dengan mengontrol kualitas mesin yang digunakan. Seorang bankir dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya.

2. Mengukur Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan, ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. Dalam al-Qur'an juga diterangkan mengenai pelaksanaan janji yang telah disepakati yaitu dalam Q.S Al-Mukminun ayat: 8

رَاعُوا مَوَدَعَهُمْ دِيمَانَهُمْ لَأَمْثَلْتَهُمْ بِمِثْلِهِمْ وَوَقَدْ عَدُوتُمْ عَلَيْهِمْ فَوَاقِدُ فِجَاجٍ

Artinya: “dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.” (Q.S Al-Mukminun:8)

- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah dengan segera. Dalam Islam menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan itu penting. Apabila perusahaan tidak menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi adalah ditinggalkan oleh pelanggan. Salah satu sifat nasabah adalah ingin dilayani dengan segera mereka ingin kebutuhannya segera dipenuhi. Jika mereka tidak memperolehnya dalam waktu yang segera maka akan mengakibatkan kekecewaan yang berujung pada ketidakpuasan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan nasabah bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan Q.S Ali Imran ayat 159:

كُنتُمْ لَوَّاعُونَ لِّلَّذِينَ ظَلَمُوا فَاصْبِرُوا لَهُمْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَأَلَّا تَحْسَبُوا الْحَيَاةَ الدُّنْيَا حَتًّا وَلَا تَحْسَبُوا أَنَّكُمْ مُؤْتَوْنَ بِهَا إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّحِيمُ الرَّحِيمُ
 لِكُمْ مِنْ لَدُنْهُ فَتَتَغَنَّفُ عَنْهُمُ فَاصْبِرُوا لَهُمْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَأَلَّا تَحْسَبُوا الْحَيَاةَ الدُّنْيَا حَتًّا وَلَا تَحْسَبُوا أَنَّكُمْ مُؤْتَوْنَ بِهَا إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّحِيمُ الرَّحِيمُ

مُتَوَكِّئًا عَلَىٰ رَحْمَةِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتْوٰ
 ١٥٩

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad. Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya". (Q.S Ali Imran ayat 159).

d. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT. Untuk selalu berbuat baik kepada orang lain, sesuai dengan firman Allah dalam Q.S An-Nahl: 90:

حَسِّنْ بِالَّذِينَ يَدْعُونَكَ إِلَىٰ طَيْرٍ مَّا لَكُمْ بِهِ
 وَيَذَرْنَاهُمْ فِي الْأَرْضِ وَلَا يَكُونُ لَهُمْ
 وَلَا لِيَوْمِ الْقِيَامَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ
 تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan.

Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.(Q.S An-Nahl ayat 90)

e. Sarana Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui nasabah.⁵Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah.Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.⁶

3. Perspektif Terhadap Kualitas

Ada lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

a. *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari dan seni rupa.

Selain itu perusahaan dapat mempromosikan produk-produknya

⁵ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*(Yogyakarta: Andi, 2002),hlm.306.

⁶*Ibid.*

dengan pernyataan-pernyataan seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (*super market*), elegan (mobil), kecantikan (kosmetik), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, pelayanan suatu bank sulit sekali menggunakan defenisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual.

c. *User-based approach*

Pendekatandidasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya. Produk yang paling memuaskan adalah produk yang berkualitas tinggi. Dan ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan berbeda keinginan dan kebutuhannya, maka kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutamamemperhatikan praktik-praktik perekayasaan, pemanufakturan, serta mendefenisikan

kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga. Kualitas dalam hal ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).⁷

4. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang bankir dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang bankir harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas pelayanan telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Adapun dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami seorang petugas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

⁷Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 25-26.

Artinya petugas pelayanan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Bankir juga harus berpakaian rapi, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung. Pakaian yang digunakan harus benar-benar terkesan memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas diberikan pakaian yang seragam dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani nasabah petugas pelayanan tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas pelayanan juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas pelayanan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang seorang petugas bank harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima, seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan arguman-argumen yang masuk akal. Seorang bankir juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh seorang bankir, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Artinya jika pada saat tertentu, petugas bank sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap bankir yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan bankir. Artinya nasabah betah dan bersikap sopan bila berhubungan dengan bank tersebut. Kemudian nasabah juga tidak merasa tersinggung oleh sikap bankir yang mereka anggap tidak pantas.

5. 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 terhadap nasabah, sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki.

- b. Tersedia personil yang baik.

Kenyaman nasabah juga sangat tergantung dari petugas yang melayaninya. Bankir harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu

petugas bank harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas bank juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga nasabah makin tertarik.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, bank harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas-petugas bank bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat.
Dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
- e. Mampu Berkomunikasi.
Petugas bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.
- g. Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik.

Petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka para bankir dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Petugas bank harus cepat tanggap tentang apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas bank yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank tersebut.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan, sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan. Petugas pelayanan khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.⁸

Adapun bentuk sikap dalam melayani nasabah antara lain:

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas bank harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 2) Dengarkan secara baik.

⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 186.

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, dengar dan simak tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

- 3) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.

Sebelum nasabah selesai bicara petugas bank dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas bank tersebut menanggapinya.

- 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara.

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

- 5) Jangan marah dan mudah tersinggung.

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

- 6) Jangan mendebat nasabah.

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

- 7) Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan

selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

Sebaiknya petugas bank tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- 9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.⁹

6. Sifat-Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang bankir harus mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda-beda. Misalnya daerah, agama, pendidikan dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin diperhatikan.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dipahami:

- a. Nasabah dianggap sebagai raja.

Petugas bank menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang

⁹*Ibid.*, hlm. 188.

harus diberikan harus seperti melayani seorang raja. Dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank dan petugas pelayanan bank itu sendiri.

- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

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

- c. 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 tenang.

- d. Nasabah mau diperhatikan

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

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti

menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.¹⁰

7. Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan berasal dari kata “*satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Gies dan Cote mereka mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan nasabah selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi yang satu dengan yang lain namun keduanya menemukan beberapa kesamaan. Secara singkat, kepuasan nasabah terdiri atas tiga komponen yaitu:

- a) Kepuasan nasabah merupakan respon (emosional atau kognitif).
- b) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya).
- c) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif).¹¹

8. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 184.

¹¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 292.

Pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada tiga orang lain, sedangkan nasabah yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang lain.¹²Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan bank, terlebih lagi petugas pelayanan harus tahu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan bank.

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan bank, sebagai berikut :

a. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik.

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang

¹² Mohammad Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*(Jakarta : PT. Grasindo, 2003), hlm. 134.

ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu.

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

d. Biaya yang relatif mahal.

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

Untuk mengatasi hal-hal tersebut di atas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut:

- 1) Petugas pelayanan yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Sebagai pelayanan cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- 3) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga dan nasabah selalu merasa aman.

- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

9. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Buchari Alma¹³ mengemukakan cara-cara mengukur kepuasan konsumen (nasabah) sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and suggestion system*)

Banyak perusahaan yang berhubungan dengan konsumennya untuk menerima keluhan atau keluhan yang dialami oleh konsumen. Perusahaan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

- b. Survey Kepuasan Konsumen.

Tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya.

- c. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*).

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk

¹³ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan ke-enam, (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm. 232.

berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan atau pesaing, kemudian mereka melaporkan hasil temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk atau jasa tersebut.

d. Analisis Konsumen yang Beralih (*Lost Customer Analysis*).

Perusahaan sebaiknya menghubungi para konsumen yang telah berhenti atau yang telah pindah ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya, dikarenakan ada beberapa hal yang dilakukakan nasabah jika tidak merasa puas yaitu: tidak melakukan apa-apa dan melakukan komplain¹⁴.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu adalah penelitian Fia Transtrianingzah (2006) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank muamalat Cabang Solo”. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah aspek

¹⁴*Ibid.*

tangible (wujud), kehandalan (*reliability*), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan) dari dimensi kualitas pelayanan.

Kemudian penelitian Ahmad Khoiran (2010) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang". Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sebagai hal yang dianggap paling penting dan mempunyai pengaruh yang paling signifikan untuk meningkatkan kepuasan kemudian untuk variabel *reliability* (kehandalan), kemudian diikuti *empathy* yang merupakan penjiwaan dan perhatian yang bersifat pribadi kepada nasabah, *assurance* (jaminan) merupakan variabel yang dapat dianggap penting dan berpengaruh secara signifikan untuk meningkatkan kepuasan, *tangibles*. Kemudian *responsiveness* (daya tanggap).

Mencermati hasil diatas, bahwa peneliti mengangkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan ada persamaan dan perberbedaan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti dari aspek kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya setiap lembaga mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam upaya untuk memuaskan konsumen. Peneliti menggarisbawahi bahwa kepuasan pelanggan dimulai dari pelayanan dalam bentuk yang sama tetapi dalam sistem yang berbeda maka akan menghasilkan kepuasan yang berbeda. Inilah yang membedakan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penekanan pada perbedaan sistem tempat dan waktu penelitian.

C. Kerangka Pikir

Keinginan nasabah (penabung) untuk menabung dan merasa terpuaskan dengan pelayanan pada lembaga perbankan sangat dipengaruhi oleh pelayanan. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dalam suatu bank adalah pelayanan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Semakin rendah jasa pelayanan maka kepuasan pelanggan juga semakin rendah.

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai tujuan perusahaan adalah bagaimana memuaskan nasabah lebih efektif dibandingkan dengan kompetitor. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan yang lebih bagi para nasabah dengan memberikan hal yang terbaik seperti yang diharapkan nasabah.

Nasabah yang merasa puas dengan suatu produk atau jasa yang diberikan akan memiliki kemungkinan yang besar untuk terus melakukan transaksi ulang. Mencoba produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberitahukan keunggulan-keunggulan dari produk atau jasa perusahaan tersebut kepada orang lain. Selain itu, hubungan yang diinginkan adalah hubungan yang bersifat jangka panjang, sebab usaha dan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan diyakini akan jauh lebih besar apabila harus

menarik nasabah baru atau nasabah yang sudah meninggalkan perusahaan dari pada mempertahankannya.

Dengan demikian kepuasan nasabah akan memberikan berbagai hal positif bagi perusahaan. Oleh karena itu seyogianya perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah melalui produk atau jasa yang dimiliki utamanya melalui pelayanan.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan yang diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto, hipotesis diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.¹⁵

Berdasarkan landasan teoritis dan kerangka pikir yang dikemukakan di atas, maka dapat diambil suatu hipotesis bahwa:

H_a: “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah”.

H₀: “Tidak Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah”

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 67.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan dan lokasi ini sengaja dipilih sebagai tempat penelitian karena sedikit banyaknya peneliti telah mengenal dan meneliti keberadaan bank tersebut. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan yang bertempat di Jl. Sudirman (Ex. Merdeka) No. 130A Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari tanggal 20 sampai 30 Mei 2014.

B. Jenis dan Metode Penelitian

Rancangan penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Sedangkan Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran,

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 8.

atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.²

Dalam metode deskriptif ini, peneliti bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan pengaruh dan menguji hipotesis tentang pengaruh pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Bisnis adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³

Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang berjumlah sekitar ±1.200 orang, namun dikarenakan adanya keterbatasan tenaga, dana dan waktu penelitian maka penelitian ini diambil sebagian dari anggota populasi atau disebut dengan penelitian sampel.

²Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia, Edisi Kelima, 2003), hlm.54.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabet, 2005), hlm. 33.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono dalam pengambilan sampel dilakukan dengan *Simple random sampling*, yaitu teknik yang dikatakan sederhana karena pengambilan sampel anggota populasi akan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.⁴

Simple random Sampling merupakan metode *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Kemudian pengambilan jumlah sampel berpedoman kepada pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan “Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15 % atau 20—25 % atau lebih.⁵ Dengan demikian sampel penelitian ini berjumlah 120.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan alat atau metode pengumpulan data sebagai berikut:

⁴*Ibid.*

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 134.

1. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi yaitu metode mencari data tentang hal-hal atau variabel dengan catatan, transaksi, buku-buku, notulen, rapat, struktur organisasi dan sebagainya⁶ Data data ini didapatkan dari Asisten Manajer Operasional dan dengan melihat [http://www.syariahmandiri.co.id/category/info perusahaan/visi-dan-misi/](http://www.syariahmandiri.co.id/category/info_perusahaan/visi-dan-misi/)

2. Angket (kuesioner)

Angket adalah teknik pengambilan data dengan cara penyebaran pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini digunakan angket tertutup, artinya responden memiliki jawaban yang telah disediakan peneliti. Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel. Setiap butir pertanyaan disertai jawaban dengan menggunakan skala skor nilai. Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari nasabah. Pertanyaan mengungkap tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.⁷

Angket juga digunakan untuk mengukur pemberian tugas. Dalam hal ini menggunakan skala likert.⁸

Untuk mengumpulkan data-data tentang tingkat kepuasan digunakan Skala Likert yang dibuat berdasarkan indikator variabel yang diteliti. Skala

⁶*Ibid.*, hlm.131.

⁷ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 130.

⁸ Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian komunikasi* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2006), hlm. 144

Likert yang digunakan adalah skala 5 yang terdiri atas sangat baik, baik, cukup, kurang dan kurang sekali. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- 2) Jawaban baik diberi bobot 4
- 3) Jawaban cukup diberi bobot 3
- 4) Jawaban kurang diberi bobot 2
- 5) Jawaban kurang sekali diberi bobot 1

E. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksud data primer dan data sekunder adalah:

1. Data Primer.

Adapun yang menjadi sumber pada primer pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu dan jawabannya telah disediakan untuk diisi oleh responden.

2. Data Sekunder.

Diperoleh dari hasil dokumentasi ke lokasi penelitian terutama mencari data tentang responden, yang berkaitan dengan bank maupun studi

pustaka dari sumber-sumber kepustakaan, jurnal, artikel, majalah, dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas isi dapat dilakukan dengan teknik korelasi *product moment* dari Pearson. Skor jawaban dari setiap bagian (*item*) dikorelasikan dengan skor total dari keseluruhan item instrumen. Rumus korelasi *Pearson product moment* adalah sebagai berikut:⁹

$$r_{hitung} = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{n}}{\sqrt{(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n})(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n})}}$$

Keterangan :

r_{hitung}	= Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y
n	= Jumlah sampel
$\sum X$	= Jumlah skor variabel X
$\sum Y$	= Jumlah skor variabel Y
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat variabel X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat variabel Y
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali variabel X dan Y

Bila hasil $r_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut dianggap sah (*valid*).

3. Uji Reliabilitas

Rumus pengukuran koefisien Spearman Brown, yaitu:

$$r_{11} = \frac{r_{11} + r_{22} + \dots + r_{nn}}{n}$$

dimana: r_{11} = koefisien reliabilitas internal seluruh item korelasi product momen antara belahan (ganjil-genap)

⁹ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 32.

atau awal akhir.¹⁰

4. Uji t

$$t_{hitung} =$$

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung} .

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya data diolah dan dianalisis dengan analisis kuantitatif, yaitu dengan rumus statistik, maka dalam hal ini untuk mengetahui tingkat pencapaian variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y), maka digunakan rumus:

1. Rentangan = Skor maksimum-Skor minimum
2. Banyak kelas = $1+3,3 \log (N)$
3. Panjang kelas =
4. Mean (Rata-rata skor variabel kualitas pelayanan) diperoleh dengan

rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i}$$

5. Median diperoleh dengan rumus

$$Me = Bb + i$$

¹⁰ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta: 2005), hlm. 102.

6. Modus (variabel kualitas pelayanan) diperoleh dengan rumus:

$$Mo = U - x_i$$

7. Standar Deviasi

8. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dibuatlah tabel penolong yang berisikan jawaban responden, kemudian data diolah dan dianalisis dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{XY} =$$

9. Untuk mengetahui tingkat tinggi rendahnya korelasi antara variabel X dengan variabel Y, maka digunakan standar penilaian sebagai berikut:

Tabel 1
Kriteria penilaian¹¹

No	Besarnya nilai r	Interpretasi
1	Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
2	Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
3	Antar 0,400 sampai dengan 0,600	Agak rendah
4	Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Sangat rendah
5	Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah (Tak berkorelasi)

10. Mencari besar sumbangan (kontribusi) variabel X terhadap Y

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana KP = Nilai Koefisien Diterminan

¹¹ *Ibid.*, hlm. 221.

r = Nilai Koefisien Korelasi

11. Menguji signifikansi sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \dots \text{ atau interpolasi } C = C_0 + \dots$$

12. Kemudian menghitung regresi sederhana yaitu suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya diperkecil, dengan rumus:

$$a + bx, b =$$

$$a = \dots = \dots =$$

$$JK_{Reg(a)} = \dots JK_{Reg(b/a)=b}.$$

$$JK_{Res} = JK_{Reg(b/a)} JK_{Reg(a)} \quad RJK_{Reg} = JK_{Reg}$$

$$RJK_{Reg(b/a)} = JK_{Reg(b/a)} \quad R JK_{Res} =$$

13. Menguji signifikansi

$$F_{hitung} =$$

Kaidah pengujian signifikansi

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka terima H_0 artinya tidak signifikan

Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,01$ atau $0,05$

14. $F_{tabel} = F$

$F_{tabel} =$ tidak tercantum dalam tabel, Maka dicari dengan rumus interpolasi

$$C = C_0 + \dots^{12}$$

¹² *Ibid.*, hlm. 138-154.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan di lapangan dari angket yang disebarkan kepada responden dilokasi penelitian maka dilakukan pengolahan data untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah yang diperoleh dari pengolahan data baku jawaban angket (Lampiran 5) adalah sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Variabel X
(Kualitas Pelayanan)

Interval Kelas	Frekuensi	Persentasi
84-86	7	6%
81-83	13	11%
78-80	39	33%
75-77	33	27%
72-74	18	15%
69-71	6	5%
66-68	3	2%
63-65	1	1%
Jumlah	120	100%

Berdasarkan tabel di atas penyebaran frekuensi variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa responden yang ada pada interval 63-65 sebanyak 1 orang (1%), interval 66-68 sebanyak 3 orang (2%), Interval 69-71 sebanyak 6 orang (5%), interval 72-74 sebanyak 18 orang (15%), interval 75-77 sebanyak 33 orang (27%), interval 78-80 sebanyak 39 orang (33%), interval 81-83 sebanyak 13 orang (11%) dan interval 84-86 sebanyak 7 orang (6%).

Tampilan diagram batang penyebaran skor responden dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 1. Frekuensi skor variabel kualitas pelayanan.

Dari perhitungan (lampiran 5) diperoleh Mean = 77,08

Modus = 78,37

Artinya kebanyakan nasabah (modus) menyatakan kualitas pelayanan yang dirasakan berada diatas rata-rata keseluruhan.

2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Variabel Y
(Kepuasan Nasabah)

Interval Nilai	Frekuensi	Persentasi
24-25	16	13 %
22-23	15	12 %
20-21	43	36 %
18-19	37	31 %
16-17	9	8 %
Jumlah	120	100 %

Berdasarkan tabel di atas penyebaran frekuensi variabel kepuasan nasabah menunjukkan bahwa responden yang ada pada interval 16-17 sebanyak 9 orang (8%), interval 18-19 sebanyak 37 orang (31%), Interval 20-21 sebanyak 43 orang (36%), interval 22-23 sebanyak 15 orang (12%), dan interval 24-25 sebanyak 16 orang (13%).

Tampilan diagram batang penyebaran skor responden dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 2. Frekuensi skor variabel kepuasan nasabah.

Dari perhitungan (lampiran 5) diperoleh Mean = 20,37

Modus = 21,37

Artinya kebanyakan nasabah (modus) menyatakan kepuasan yang mereka rasakan berada di atas rata-rata keseluruhan.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pada variabel kualitas pelayanan (X) yang menjadi uji coba sebanyak 30 orang diluar dari uji sampel sebanyak 120 orang. Item pertanyaannya sebanyak 25 butir ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Angket Terhadap
Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No item pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Interpretasi
1	0,512	3,153	Instrumen valid jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,701) dan $n=30$	Valid
2	0,762	6,221		Valid
3	0,518	3,205		Valid
4	0,531	3,316		Valid
5	0,502	3,074		Valid
6	0,575	3,719		Valid
7	0,469	2,810		Valid
8	0,436	2,562		Valid
9	0,498	3,038		Valid
10	0,578	3,748		Valid
11	0,667	4,737		Valid
12	0,356	2,016		Valid
13	0,155	0,831		Tidak Valid
14	0,161	0,862		Tidak Valid
15	0,463	2,764		Valid
16	0,304	1,689		Tidak Valid
17	0,402	2,323		Valid
18	0,504	3,089		Valid
19	0,386	2,212		Valid
20	0,525	3,263		Valid
21	0,720	5,489		Valid
22	0,576	3,730		Valid
23	0,118	0,628		Tidak Valid
24	0,523	3,248		Valid
25	0,031	0,164		Tidak Valid

Dari hasil tabel rekapitulasi di atas 20 item pertanyaan yang valid, dan 5 pertanyaan tidak valid (dapat dilihat pada Lampiran 3).

Pada variabel kepuasan nasabah (Y) yang menjadi uji coba sebanyak 30 orang diluar dari uji sampel sebanyak 120 orang. Item pertanyaannya sebanyak 5 hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Instrumen Angket Terhadap Variabel
Kepuasan Nasabah (Y)

No item pertanyaan	Koefisien Korelasi (T _{hitung})	Nilai t _{hitung}	Nilai t _{tabel}	Interpretasi
1	0,625	4,236	Instrumen valid jika, t _{hitung} > t _{tabel} (1,701) dan n=30	Valid
2	0,658	4,623		Valid
3	0,498	3,039		Valid
4	0,510	3,137		Valid
5	0,704	5,245		Valid

Dari hasil tabel rekapitulasi di atas 5 item pertanyaan semua valid.

Analisis Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Adapun hasil analisis uji reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Angket Terhadap
Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No item pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai r_{11}	Nilai r_{tabel}	Interpretasi
1	0,512	2,098	Instrumen valid jika, $r_{11} > r_{tabel}$ (0,374) dan $n=30$	Reliabel
2	0,762			Reliabel
3	0,518			Reliabel
4	0,531			Reliabel
5	0,502			Reliabel
6	0,575			Reliabel
7	0,469			Reliabel
8	0,436			Reliabel
9	0,498			Reliabel
10	0,578			Reliabel
11	0,667			Reliabel
12	0,356			Reliabel
13	0,155			Tidak Reliabel
14	0,161			Tidak Reliabel
15	0,463			Reliabel
16	0,304			Tidak Reliabel
17	0,402			Reliabel
18	0,504			Reliabel
19	0,386			Reliabel
20	0,525			Reliabel
21	0,720			Reliabel
22	0,576			Reliabel
23	0,118			Tidak Reliabel
24	0,523			Reliabel
25	0,031			Tidak Reliabel

Tabel 7

**Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas Instrumen Angket Terhadap
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No item pertanyaan	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai r_{11}	Nilai r_{tabel}	Interpretasi
1	0,625		Instrumen valid jika, $r_{11} > r_{tabel}$ (0,374) dan $n=30$	Reliabel
2	0,658			Reliabel
3	0,498			Reliabel
4	0,510			Reliabel
5	0,704			Reliabel

Dari hasil uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ini maka item pertanyaan yang tidak valid dan reliabel dibuang (tidak digunakan lagi pada tahap selanjutnya) sehingga diperoleh :

- a) 20 butir item pertanyaan yang valid dan reliabel untuk digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan (X) pada tahap selanjutnya.
- b) 5 butir item pertanyaan yang valid dan reliabel untuk digunakan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan nasabah (Y) pada tahap selanjutnya.

C. Uji Hipotesis

**Tabel 8
Perhitungan Uji Hipotesis**

Responden	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Nasabah (Y)	X^2	Y^2	XY
1	79	20	6241	400	1580
2	67	19	4489	361	1273
3	78	20	6084	400	1560
Sambungan Tabel 8					

Perhitungan Uji Hipotesis					
4	78	20	6084	400	1560
5	74	17	5476	289	1258
6	78	21	6084	441	1638
7	76	20	5776	400	1520
8	79	21	6241	441	1659
9	72	19	5184	361	1368
10	75	20	5625	400	1500
11	72	21	5184	441	1512
12	80	19	6400	361	1520
13	78	20	6084	400	1560
14	79	25	6241	625	1975
15	79	18	6241	324	1422
16	81	20	6561	400	1620
17	76	21	5776	441	1596
18	76	22	5776	484	1672
19	72	21	5184	441	1512
20	77	22	5929	484	1694
21	78	23	6084	529	1794
22	78	20	6084	400	1560
23	81	19	6561	361	1539
24	82	20	6724	400	1640
25	78	17	6084	289	1326
26	80	18	6400	324	1440
27	73	20	5329	400	1460
28	72	19	5184	361	1368
29	78	20	6084	400	1560
30	79	18	6241	324	1422
31	63	19	3969	361	1197
32	74	18	5476	324	1332
33	72	20	5184	400	1440
34	80	20	6400	400	1600
35	79	18	6241	324	1422
36	71	19	5041	361	1349
37	76	19	5776	361	1444
38	77	23	5929	529	1771
39	74	19	5476	361	1406

Sambungan Tabel 8 Perhitungan Uji Hipotesis					
40	76	20	5776	400	1520
41	73	19	5329	361	1387
42	76	21	5776	441	1596
43	73	20	5329	400	1460
44	75	18	5625	324	1350
45	81	19	6561	361	1539
46	75	19	5625	361	1425
47	78	21	6084	441	1638
48	73	19	5329	361	1387
49	79	20	6241	400	1580
50	80	18	6400	324	1440
51	76	20	5776	400	1520
52	82	16	6724	256	1312
53	84	19	7056	361	1596
54	79	17	6241	289	1343
55	76	17	5776	289	1292
56	76	18	5776	324	1368
57	77	19	5929	361	1463
58	79	17	6241	289	1343
59	79	17	6241	289	1343
60	77	18	5929	324	1386
61	74	17	5476	289	1258
62	76	18	5776	324	1368
63	78	20	6084	400	1560
64	70	18	4900	324	1260
65	80	20	6400	400	1600
66	73	20	5329	400	1460
67	78	19	6084	361	1482
68	76	18	5776	324	1368
69	76	20	5776	400	1520
70	76	19	5776	361	1444
71	85	20	7225	400	1700
72	86	21	7396	441	1806
73	80	21	6400	441	1680
74	78	18	6084	324	1404
75	78	19	6084	361	1482

Sambungan Tabel 8 Perhitungan Uji Hipotesis					
76	72	19	5184	361	1368
77	75	19	5625	361	1425
78	70	19	4900	361	1330
79	69	21	4761	441	1449
80	71	22	5041	484	1562
81	66	23	4356	529	1518
82	85	21	7225	441	1785
83	81	23	6561	529	1863
84	75	20	5625	400	1500
85	71	18	5041	324	1278
86	77	22	5929	484	1694
87	78	25	6084	625	1950
88	79	20	6241	400	1580
89	78	21	6084	441	1638
90	77	19	5929	361	1463
91	72	23	5184	529	1656
92	72	21	5184	441	1512
93	84	21	7056	441	1764
94	75	20	5625	400	1500
95	67	20	4489	400	1340
96	74	20	5476	400	1480
97	78	22	6084	484	1716
98	75	19	5625	361	1425
99	75	20	5625	400	1500
100	75	17	5625	289	1275
101	82	22	6724	484	1804
102	75	20	5625	400	1500
103	83	23	6889	529	1909
104	79	24	6241	576	1896
105	77	23	5929	529	1771
106	80	24	6400	576	1920
107	82	23	6724	529	1886
108	80	25	6400	625	2000
109	76	24	5776	576	1824
110	78	24	6084	576	1872
111	77	24	5929	576	1848

Sambungan Tabel 8 Perhitungan Uji Hipotesis					
112	83	25	6889	625	2075
113	83	24	6889	576	1992
114	84	25	7056	625	2100
115	84	25	7056	625	2100
116	83	24	6889	576	1992
117	79	24	6241	576	1896
118	77	25	5929	625	1925
119	82	22	6724	484	1804
120	80	25	6400	625	2000
Jumlah	9234	2445	712610	50409	188434

a. Hipotesis

H_a = Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

H_o = Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

b. Menghitung harga korelasi sebagai berikut:

$$r_{XY} =$$

$$r_{XY} =$$

$$r_{XY} =$$

$$r_{XY} =$$

$$r_{XY} =$$

$$r_{XY} =$$

$$r_{XY} = 0,835$$

- c. Mencari besar sumbangan (kontribusi) variabel X terhadap Y

$KP = r^2 \times 100\% = 0,835^2 \times 100\% = 0,697 \times 100\% = 69,7\%$, artinya variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan) sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

- d. Menguji signifikansi sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{\bar{Y} - Y_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$= \frac{1,658 - 1,671}{\frac{0,012566666}{\sqrt{120}}} = 15,1004498 \text{ dibulatkan menjadi } t_{hitung} = 15,101$$

Mencari t_{tabel} dengan signifikansi $\alpha = 0,05$ dan $dk = n - k = 120 - 2 = 118$

Maka dicari dengan cara interpolasi

$$C = C_0 + \frac{(t_{hitung} - t_0)(C_1 - C_0)}{(t_1 - t_0)}$$

$$= 1,671 - 0,012566666 \times \frac{(15,101 - 1,658)}{(120 - 60)} = 1,658433333 \text{ jadi, dibulatkan menjadi } C = 1,658$$

Jadi, $t_{hitung} (15,101) > t_{tabel} (1,658)$, maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan).

- e. Kesimpulan :

Dari perhitungan di atas disimpulkan bahwa ada hubungan yang tinggi (kuat) antara kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Syariah Mandiri

Cabang Padangsidempuan dengan kepuasan yang dirasakan nasabahnya dengan nilai $r = 0.835$

f. Mencari regresi sederhana

Hipotesis :

H_a = Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

H_o = Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 9
Hasil Rekapitulasi Perhitungan Item Pertanyaan

Responden	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Nasabah (Y)	X ²	Y ²	XY
1	79	20	6241	400	1580
2	67	19	4489	361	1273
3	78	20	6084	400	1560
4	78	20	6084	400	1560
5	74	17	5476	289	1258
6	78	21	6084	441	1638
7	76	20	5776	400	1520
8	79	21	6241	441	1659
9	72	19	5184	361	1368
10	75	20	5625	400	1500
11	72	21	5184	441	1512
12	80	19	6400	361	1520
13	78	20	6084	400	1560
14	79	25	6241	625	1975
15	79	18	6241	324	1422
Sambungan Tabel 9 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Item Pertanyaan					
16	81	20	6561	400	1620

17	76	21	5776	441	1596
18	76	22	5776	484	1672
19	72	21	5184	441	1512
20	77	22	5929	484	1694
21	78	23	6084	529	1794
22	78	20	6084	400	1560
23	81	19	6561	361	1539
24	82	20	6724	400	1640
25	78	17	6084	289	1326
26	80	18	6400	324	1440
27	73	20	5329	400	1460
28	72	19	5184	361	1368
29	78	20	6084	400	1560
30	79	18	6241	324	1422
31	63	19	3969	361	1197
32	74	18	5476	324	1332
33	72	20	5184	400	1440
34	80	20	6400	400	1600
35	79	18	6241	324	1422
36	71	19	5041	361	1349
37	76	19	5776	361	1444
38	77	23	5929	529	1771
39	74	19	5476	361	1406
40	76	20	5776	400	1520
41	73	19	5329	361	1387
42	76	21	5776	441	1596
43	73	20	5329	400	1460
44	75	18	5625	324	1350
45	81	19	6561	361	1539
46	75	19	5625	361	1425
47	78	21	6084	441	1638
48	73	19	5329	361	1387
49	79	20	6241	400	1580
50	80	18	6400	324	1440
Sambungan Tabel 9 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Item Pertanyaan					
51	76	20	5776	400	1520

52	82	16	6724	256	1312
53	84	19	7056	361	1596
54	79	17	6241	289	1343
55	76	17	5776	289	1292
56	76	18	5776	324	1368
57	77	19	5929	361	1463
58	79	17	6241	289	1343
59	79	17	6241	289	1343
60	77	18	5929	324	1386
61	74	17	5476	289	1258
62	76	18	5776	324	1368
63	78	20	6084	400	1560
64	70	18	4900	324	1260
65	80	20	6400	400	1600
66	73	20	5329	400	1460
67	78	19	6084	361	1482
68	76	18	5776	324	1368
69	76	20	5776	400	1520
70	76	19	5776	361	1444
71	85	20	7225	400	1700
72	86	21	7396	441	1806
73	80	21	6400	441	1680
74	78	18	6084	324	1404
75	78	19	6084	361	1482
76	72	19	5184	361	1368
77	75	19	5625	361	1425
78	70	19	4900	361	1330
79	69	21	4761	441	1449
80	71	22	5041	484	1562
81	66	23	4356	529	1518
82	85	21	7225	441	1785
83	81	23	6561	529	1863
84	75	20	5625	400	1500
85	71	18	5041	324	1278
Sambungan Tabel 9 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Item Pertanyaan					
86	77	22	5929	484	1694

87	78	25	6084	625	1950
88	79	20	6241	400	1580
89	78	21	6084	441	1638
90	77	19	5929	361	1463
91	72	23	5184	529	1656
92	72	21	5184	441	1512
93	84	21	7056	441	1764
94	75	20	5625	400	1500
95	67	20	4489	400	1340
96	74	20	5476	400	1480
97	78	22	6084	484	1716
98	75	19	5625	361	1425
99	75	20	5625	400	1500
100	75	17	5625	289	1275
101	82	22	6724	484	1804
102	75	20	5625	400	1500
103	83	23	6889	529	1909
104	79	24	6241	576	1896
105	77	23	5929	529	1771
106	80	24	6400	576	1920
107	82	23	6724	529	1886
108	80	25	6400	625	2000
109	76	24	5776	576	1824
110	78	24	6084	576	1872
111	77	24	5929	576	1848
112	83	25	6889	625	2075
113	83	24	6889	576	1992
114	84	25	7056	625	2100
115	84	25	7056	625	2100
116	83	24	6889	576	1992
117	79	24	6241	576	1896
118	77	25	5929	625	1925
119	82	22	6724	484	1804
120	80	25	6400	625	2000
Jumlah	9234	2445	712610	50409	188434

Persamaan regresi dirumuskan, $a + bx$

$b = = =$

= 0,141817208 dibulatkan menjadi $b = 0,142$

$a = = =$

= 9,4481 dibulatkan menjadi $a=9,448$

Persamaan regresinya:

$$= \mathbf{9,448 + 0,142 X}$$

g. Menguji signifikansi

$$JK_{\text{Reg(a)}} = = = = 49816,875$$

$$JK_{\text{Reg(b/a)}} = b. = 0,142. = = = 41,3575 \text{ dibulatkan menjadi } JK_{\text{Reg(b/a)}} = 41,358$$

$$JK_{\text{Res}} = JK_{\text{Reg(b/a)}} - JK_{\text{Reg(a)}} = 41,358 - 49816,875 = -550,767$$

$$RJK_{\text{Reg}} = JK_{\text{Reg}} = 49816,875$$

$$RJK_{\text{Reg(b/a)}} = JK_{\text{Reg(b/a)}} = 41,358$$

$$RJK_{\text{Res}} = = = = 4,667516949 = 4,668$$

$$F_{\text{hitung}} = = = 8,859897172, \text{ dibulatkan menjadi } 8,860$$

Kaidah pengujian signifikansi

Jika $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ maka terima H_0 artinya tidak signifikan

Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$

$$F_{\text{tabel}} = F$$

$$= F$$

$$= F_{(0,95)(1, 118)}$$

F_{tabel} :Angka 1 = pembilang

Angka 118= penyebut

F_{tabel} = tidak tercantum dalam tabel

Maka dicari dengan cara interpolasi

$$C = C_0 + \dots (= 3,94 + (118-100)$$

$$= 3,94 - 0,0144$$

$$= 3,9056$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,9056$$

Dengan demikian $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($8,860 > 3,9056$)= maka tolak H_0 artinya: terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

D. Pembahasan Hasil

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka jawaban atas pertanyaan perumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

E. Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan proses penelitian, penulis menemukan keterbatasan penelitian, yaitu:

1. Sebagian nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan yang menjadi responden memberikan penilaian dengan tergesa-gesa karena keterbatasan waktu yang dimiliki mereka kemungkinan

memberikan penilaian yang kurang obyektif. Meskipun hal ini terjadi, penulis tetap menemukan banyak responden yang menjawab item pertanyaan dengan baik dan sungguh-sungguh.

2. Keterbatasan waktu, dana dan tenaga peneliti sehingga masih banyak kekurangan dalam skripsi ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dengan kepuasan nasabahnya yang terlihat dari besarnya koefisien korelasi $r = 0,835$ dan Koefisien Penentu (KP) = 69,7%
2. Ada pengaruh yang positif signifikan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang terlihat dari persamaan regresi $= 9,448 + 0,142 X$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen PT. Bank Mandiri sebaiknya dapat mempertahankan kinerjanya selama ini bahkan ditingkatkan untuk dimasa mendatang.
2. Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah yang lebih baik lagi maka perlu dilakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan yang antara lain

dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penguasaan keterampilan, kepribadian yang baik dan penguasaan teknologi terkini, sehingga karyawan memiliki kemampuan dalam bekerja secara efisien dan tanggap terhadap masalah yang terjadi.

3. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menganalisis variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan ke-enam, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Edisi Kedua, Andi, 2002.
- _____, Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Andi, 2011.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- _____, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana 2008.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia, Edisi Kelima, 2003.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan, Ghalia Indonesia, 2004.
- Mohammad Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta : PT. Grasindo, 2003.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti*

Pemula, Bandung: Alfabeta:2005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabet, 2005.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:

Rineka Cipta, 2006.

Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai

Pustaka, 2001.

Lampiran 1

ANGKET KUALITAS LAYANAN

1. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara\Saudari untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada
- b. Berilah tanda checklist (\surd) pada kolom yang Bapak/Ibu pilih dan Saudara\Saudari dengan jujur dan perasaan yang sebenarnya sebab tidak akan berpengaruh kepada diri\profesi Bapak/Ibu dan Saudara\Saudari.
- c. Ada lima alternatif jawaban dengan keterangan skor, yaitu:
 - 1) KS =Kurang Sekali
 - 2) K =Kurang
 - 3) C =Cukup
 - 4) B =Baik
 - 5) SB =Sangat Baik

2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin : () Pria ()Wanita
- c. Alamat :
- d. Pekerjaan : () Pelajar / Mahasiswa
() Pegawai Negeri/ABRI
() Pegawai Swasta / Karyawan,
() Wiraswasta
() Pedagang
() Lain-lain
- e. Usia : () – < 20 tahun () 20 – 29 tahun
() 30 – 39 tahun () 40 – 49 tahun
() – > 50 tahun
- f. Pendidikan Terakhir : () Sekolah Dasar (SD)
() Sekolah Menengah Pertama (SMP)
() Sekolah Menengah Atas (SMA)
() Pelajar/Mahasiswa
() Diploma
() S1
() S2
() S3

3. Pertanyaan

Bagaimanakah penilaian Bapak/Ibu, Saudara\Saudari tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Syariah Padangsidempuan (Variabel X)?

NO	PERNYATAAN	KINERJA				
		SB	B	C	K	KS
Wujud (Tangible)						
1	Lokasi Bank strategis					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Teknologi sudah dimiliki					
4	Kondisi gedung yang bersih					
5	Cara komunikasi yang baik dan ramah					
6	Pengaturan kursi untuk menunggu					
7	Jumlah pelayan yang melayani					
8	Penampilan petugas pelayanan yang rapi dan simpatik					
9	Petugas pelayanan menggunakan tanda pengenal					
10	Usaha dalam mempromosikan bank					
11	Kredibilitas (nama baik) Bank					
Reability (Keandalan)						
12	Kecepatan dan kemudahan karyawan dalam pelayanan					
13	Menangani masalah dengan segera					
14	Bank tidak pernah melakukan salah pencatatan					
15	Kerapian dan ketelitian petugas pelayanan dalam menangani tugasnya					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
16	Ketersediaan membantu nasabah					

17	Berada di tempat pada saat dibutuhkan					
18	Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit					
19	Kesabaran karyawan dalam melayani nasabah					
Assurance (Jaminan)						
20	Karyawan yang profesional dibidangnya					
21	Nasabah merasa aman melakukan transaksi					
22	Jaminan kerahasiaan Nasabah					
Emphaty (Empati)						
23	Memberikan pelayanan tanpa melihat kedudukan dan status					
24	Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan					
25	Karyawan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi					

Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah(Variabel Y)

NO	PERNYATAAN	SB	B	C	K	KS
1	Akan membicarakan Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan kepada orang lain					
2	Akan mengajak orang lain untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan					
3	Kunjungan ke BSM adalah hal yang lazim					
4	Menabung di BSM sangat menyenangkan					
5	Tidak mempunyai keinginan untuk pindah ke bank lain					

Lampiran 2
Data Baku Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No. Responden	Nomor Item Pertanyaan																									Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	95
2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	95
3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	102
4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	94
5	3	2	5	3	2	3	3	4	3	4	5	2	4	2	3	4	5	3	4	4	4	2	2	5	4	85
6	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	82
7	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	3	3	88
8	5	3	1	2	3	3	3	4	5	3	1	4	1	5	2	3	4	3	4	1	3	3	5	3	4	77
9	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	1	1	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	86
10	5	3	1	2	3	3	3	4	5	3	1	4	4	5	2	3	4	3	4	1	3	3	5	4	4	79
11	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	115
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	118
13	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	112
14	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	110
15	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	1	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	86
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	114
17	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	100
18	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	103

Sambungan Lampiran 2
Data Baku Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Variabel X)

19	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	98
20	5	4	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	99
21	5	4	4	1	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	99
22	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	3	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	3	108
23	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	97
24	3	3	1	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	84
25	3	3	1	3	4	3	5	4	5	3	2	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	93
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	5	86
27	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	110
28	4	4	5	3	4	4	4	1	4	4	4	5	3	4	2	5	5	2	3	5	4	4	4	4	5	95
29	5	4	2	2	5	1	3	4	5	4	5	3	1	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	99
30	3	2	1	1	5	3	4	3	3	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	3	84
Jumlah	125	114	119	88	115	108	117	119	127	114	100	110	108	125	109	115	136	118	113	124	131	117	122	126	120	2893

Data Baku Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas Dan ReliabilitasKepuasan Nasabah (Variabel Y)

No. Responden	Nomor Item Pertanyaan					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	4	3	3	3	3	16
2	4	5	3	4	5	21
3	4	3	3	4	5	19
4	5	5	5	4	4	23
5	5	3	3	4	5	20
6	3	4	3	4	4	18
7	5	5	4	4	5	23
8	5	5	4	4	5	23
9	5	5	4	4	5	23
10	4	4	3	2	4	17
11	5	5	4	4	5	23
12	5	3	5	2	3	18
13	5	5	4	4	2	20
14	4	4	5	5	4	22
15	4	4	3	5	2	18
16	3	5	3	2	3	16
17	3	4	5	5	4	21
18	5	3	3	3	3	17
19	5	3	3	3	3	17
20	5	5	4	5	4	23
21	5	5	5	4	4	23
22	5	5	4	4	4	22
23	4	4	3	4	3	18

Sambungan lampiran 2

**Data Baku Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas Dan
ReliabilitasKepuasan Nasabah (Variabel Y)**

24	3	2	4	4	3	16
25	3	4	4	4	2	17
26	3	5	3	3	3	17
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	2	5	4	21
29	5	3	5	4	3	20
30	3	2	4	5	2	16
Jumlah	129	123	113	117	111	593

Lampiran 3**HASIL UJI COBA PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (VARIABEL X)**

Item Pertanyaan No. 1					
Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	3	95	9	9025	285
2	3	95	9	9025	285
3	4	102	16	10404	408
4	3	94	9	8836	282
5	3	85	9	7225	255
6	3	82	9	6724	246
7	3	88	9	7744	264
8	5	77	25	5929	385
9	5	86	25	7396	430
10	5	79	25	6241	395
11	5	115	25	13225	575
12	5	118	25	13924	590
13	5	112	25	12544	560
14	5	110	25	12100	550
15	3	86	9	7396	258
16	5	114	25	12996	570
17	5	100	25	10000	500
18	5	103	25	10609	515
19	5	98	25	9604	490
20	5	99	25	9801	495
21	5	99	25	9801	495
22	5	108	25	11664	540
23	5	97	25	9409	485
24	3	84	9	7056	252
25	3	93	9	8649	279
26	3	86	9	7396	258
27	4	110	16	12100	440
28	4	95	16	9025	380
29	5	99	25	9801	495
30	3	84	9	7056	252
Jumlah	125	2893	547	282705	12214

a. Menghitung harga korelasi setiap butir pertanyaan sebagai berikut:

$r_{hitung} =$

$r_{hitung} =$

$r_{hitung} =$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} = 0,512$$

- b. Menghitung harga t_{hitung} sebagai berikut:

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} = 3,153$$

- c. Menghitung t_{tabel} apabila diketahui signifikansi untuk $\alpha=0,05$ dan $dk=30-2=28$, dengan uji satu pihak, maka diperoleh $t_{tabel}=1,701$

- d. Membuat keputusan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Kaedah keputusan: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid dan

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid

Jadi, $t_{hitung}(3,153) > t_{tabel}(1,701)$ berarti valid

- e. Menghitung reliabilitas dengan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{11} =$$

- f. Mencari r_{tabel} apabila diketahui signifikan $\alpha=0,05$ dan $dk=30-2=28$, maka diperoleh

$$r_{tabel} = 0,374$$

Jadi, $r_{11}(2,098) > r_{tabel}(0,374)$ berarti reliabel

Hasil Uji Coba Perhitungan Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Item Pertanyaan No. 1					
Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	4	16	16	256	64
2	4	21	16	441	84
3	4	19	16	361	76
4	5	23	25	529	115
5	5	20	25	400	100
6	3	18	9	324	54
7	5	23	25	529	115
8	5	23	25	529	115
9	5	23	25	529	115
10	4	17	16	289	68
11	5	23	25	529	115
12	5	18	25	324	90

13	5	20	25	400	100
14	4	22	16	484	88
15	4	18	16	324	72
16	3	16	9	256	48
17	3	21	9	441	63
18	5	17	25	289	85
19	5	17	25	289	85

Sambungan lampiran 3
Hasil uji coba perhitungan validitas dan reliabilitas
Kepuasan nasabah (variabel y)

20	5	23	25	529	115
21	5	23	25	529	115
22	5	22	25	484	110
23	4	18	16	324	72
24	3	16	9	256	48
25	3	17	9	289	51
26	3	17	9	289	51
27	5	25	25	625	125
28	5	21	25	441	105
29	5	20	25	400	100
30	3	16	9	256	48
Jumlah	129	593	575	11945	2592

a. Menghitung harga korelasi setiap butir pertanyaan sebagai berikut:

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} =$$

$$r_{hitung} = 0,625$$

b. Menghitung harga t_{hitung} sebagai berikut:

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} =$$

$$t_{hitung} = 4,236$$

- c. Menghitung t_{tabel} apabila diketahui signifikansi untuk $\alpha=0,05$ dan $dk=30-2=28$, dengan uji satu pihak, maka diperoleh $t_{tabel}=1,701$
- d. Membuat keputusan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}
Kaedah keputusan: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid dan
 $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid
Jadi, $t_{hitung}(4,236) > t_{tabel}(1,701)$ berarti valid
- e. Menghitung reliabilitas dengan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:
 $r_{11} =$
- f. Mencari r_{tabel} apabila diketahui signifikan $\alpha=0,05$ dan $dk=30-2=28$, maka diperoleh $r_{tabel}=0,374$
Jadi, $r_{11}(0,769) > r_{tabel}(0,374)$ berarti reliabel

Lampiran 4

Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No Responden	Nomor Item Pertanyaan																				Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	79
2	4	4	4	2	3	4	3	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	67
3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	2	4	2	5	3	5	5	4	78
4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	5	2	3	4	4	5	5	4	3	78
5	4	4	2	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3	2	74
6	4	3	4	4	3	5	4	2	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	78
7	5	3	3	5	4	4	4	3	5	2	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	76
8	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	2	5	5	4	4	3	79
9	4	2	4	4	2	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	72
10	5	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	2	5	4	4	4	3	5	4	75
11	4	4	5	2	4	3	4	3	5	5	2	4	4	3	3	3	5	4	3	2	72
12	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	80
13	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	78
14	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	79
15	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	5	4	4	4	79
16	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	81
17	3	5	4	5	2	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	2	4	76
18	4	5	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	76
19	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	72
20	3	4	4	4	2	5	3	4	5	4	2	3	5	4	3	4	4	5	4	5	77
21	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	2	4	5	3	4	5	5	4	3	78

Sambungan Lampiran 4
Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)

22	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	2	5	3	4	2	78
23	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	81
24	5	3	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	82
25	5	4	4	4	3	4	5	2	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	78
26	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	80
27	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3	2	5	2	2	3	3	4	5	5	4	73
28	2	3	4	4	3	2	4	5	3	4	5	2	3	4	5	3	4	5	3	4	72
29	4	3	2	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	2	5	5	5	4	78
30	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	79
31	5	3	2	3	4	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2	3	2	3	5	4	63
32	4	5	3	2	3	5	2	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	74
33	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	2	4	5	3	2	3	72
34	5	3	2	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	80
35	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	2	4	5	79
36	5	4	3	2	2	3	4	4	3	5	4	5	3	2	5	3	4	5	3	2	71
37	3	2	4	5	3	5	4	5	3	2	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	76
38	4	5	3	2	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	77
39	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	2	74
40	5	3	4	5	3	3	3	2	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	76
41	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	4	5	4	3	73
42	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	2	5	4	3	5	4	3	76
43	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	2	2	4	3	5	4	3	4	73

Sambungan Lampiran 4
Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)

44	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	75
45	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	81
46	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	2	3	4	3	4	75
47	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	78
48	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	3	2	4	73
49	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	3	3	79
50	3	2	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	80
51	3	4	2	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	76
52	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	2	4	4	82
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4	84
54	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	79
55	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	76
56	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	2	3	76
57	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	2	4	5	77
58	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	79
59	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	79
60	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	2	5	77
61	3	4	5	4	3	2	3	4	5	5	3	4	5	4	3	2	5	4	3	3	74
62	3	4	5	4	4	3	3	4	5	2	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	76
63	3	4	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	4	4	3	4	78
64	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	2	2	70
65	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	3	4	5	4	3	4	80

Sambungan Lampiran 4
Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)

66	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4	73
67	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	5	3	3	4	4	5	4	5	2	3	78
68	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	3	3	76
69	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	76
70	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	2	3	5	76
71	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	85
72	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	86
73	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	2	80
74	2	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	78
75	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	5	78
76	5	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	72
77	5	3	4	5	4	3	3	2	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	5	4	75
78	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	70
79	5	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	69
80	4	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	71
81	2	3	2	3	5	4	2	5	4	3	2	5	4	3	3	2	2	4	3	5	66
82	3	4	5	6	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	5	85
83	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5	81
84	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	2	3	5	4	3	3	4	5	75
85	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	3	5	4	3	3	2	4	71
86	4	5	5	3	4	3	2	4	5	3	4	5	4	3	2	5	4	3	4	5	77
87	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	2	4	4	3	4	5	4	78

Sambungan Lampiran 4
Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)

88	4	4	5	5	3	3	3	3	2	4	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	79
89	4	5	4	3	4	5	4	3	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	78
90	3	4	5	5	4	3	2	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	77
91	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	72
92	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	2	3	2	72
93	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	84
94	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	2	3	4	5	4	3	4	75
95	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	67
96	3	2	3	2	2	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	74
97	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	5	4	78
98	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	75
99	2	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	2	4	5	4	4	4	75
100	3	3	3	4	3	3	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	75
101	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	82
102	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	75
103	5	4	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	83
104	5	4	3	3	3	3	2	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	79
105	2	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	77
106	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	80
107	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	82
108	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	80
109	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	76

Sambungan Lampiran 4
Data Baku Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (Variabel X)

110	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	78
111	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	77
112	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	83
113	4	3	5	3	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	83
114	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	84
115	3	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	84
116	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	83
117	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	79
118	4	5	3	3	3	2	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	77
119	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	82
120	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	80
Jumlah	449	473	455	468	448	453	456	473	464	476	459	453	455	452	462	472	487	470	449	460	9234

Data Baku Uji Hipotesis Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

No Responden	No Item Pertanyaan					Total Skor
1	4	3	4	4	5	20
2	3	3	5	4	4	19
3	3	4	5	4	4	20
4	3	5	4	5	3	20
5	3	3	3	4	4	17
6	3	4	4	5	5	21
7	5	5	3	4	3	20
8	5	3	4	5	4	21
9	4	4	3	4	4	19
10	4	5	4	3	4	20
11	3	4	5	5	4	21
12	4	3	3	5	4	19
13	4	3	4	5	4	20
14	5	5	5	5	5	25
15	4	5	4	3	2	18
16	3	4	3	5	5	20
17	4	3	5	4	5	21
18	4	3	5	5	5	22
19	4	4	5	4	4	21
20	5	4	4	5	4	22
21	5	5	4	4	5	23
22	5	3	4	4	4	20

Sambungan lampiran 4
Data baku uji hipotesis kepuasan nasabah
(variabel y)

23	2	2	5	5	5	19
24	3	5	4	4	4	20
25	2	4	3	5	3	17
26	3	3	4	4	4	18
27	3	4	3	5	5	20
28	4	3	4	5	3	19
29	4	4	3	5	4	20
30	4	5	2	4	3	18
31	4	4	3	4	4	19
32	2	3	4	4	5	18
33	4	4	5	4	3	20
34	5	5	3	4	3	20
35	5	4	2	4	3	18
36	5	3	3	5	3	19
37	5	4	2	4	4	19
38	5	5	3	5	5	23
39	5	4	2	4	4	19
40	5	4	3	5	3	20
41	5	4	2	4	4	19
42	5	3	3	5	5	21
43	5	3	4	4	4	20
44	4	3	3	5	3	18

Sambungan lampiran 4
Data baku uji hipotesis kepuasan nasabah
(variabel y)

45	4	5	2	3	5	19
46	4	4	3	4	4	19
47	4	3	4	5	5	21
48	4	4	3	4	4	19
49	4	5	4	3	4	20
50	4	5	3	2	4	18
51	4	5	2	4	5	20
52	3	2	3	4	4	16
53	4	2	4	4	5	19
54	3	3	3	4	4	17
55	3	3	2	4	5	17
56	4	3	3	4	4	18
57	3	2	4	5	5	19
58	3	3	3	4	4	17
59	3	3	3	5	3	17
60	3	3	3	4	5	18
61	2	3	4	4	4	17
62	3	4	3	5	3	18
63	4	3	4	5	4	20
64	2	4	4	4	4	18
65	5	3	4	4	4	20
66	3	4	4	5	4	20

Sambungan lampiran 4
Data baku uji hipotesis kepuasan nasabah
(variabel y)

67	3	4	4	4	4	19
68	2	4	3	5	4	18
69	4	5	4	3	4	20
70	4	3	5	4	3	19
71	5	4	3	4	4	20
72	2	5	4	5	5	21
73	5	2	5	5	4	21
74	4	3	4	4	3	18
75	5	4	2	4	4	19
76	4	4	3	4	4	19
77	5	5	3	3	3	19
78	5	3	4	3	4	19
79	5	4	4	3	5	21
80	5	4	4	4	5	22
81	5	4	4	5	5	23
82	4	4	4	4	5	21
83	4	5	4	5	5	23
84	4	2	5	5	4	20
85	4	2	4	4	4	18
86	4	3	5	5	5	22
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20

Sambungan lampiran 4
Data baku uji hipotesis kepuasan nasabah
(variabel y)

89	4	5	3	5	4	21
90	4	4	4	3	4	19
91	4	5	5	4	5	23
92	4	4	4	4	5	21
93	5	3	4	4	5	21
94	4	4	4	4	4	20
95	3	5	4	3	5	20
96	2	5	5	4	4	20
97	4	5	4	4	5	22
98	3	4	3	4	5	19
99	2	5	4	5	4	20
100	3	3	3	4	4	17
101	4	5	4	4	5	22
102	5	3	3	4	5	20
103	3	5	5	5	5	23
104	5	5	4	5	5	24
105	5	5	5	4	4	23
106	5	5	5	4	5	24
107	5	4	5	4	5	23
108	5	5	5	5	5	25
109	4	5	5	5	5	24
110	5	5	5	5	4	24

Sambungan lampiran 4
Data baku uji hipotesis kepuasan nasabah
(variabel y)

111	5	5	5	4	5	24
112	5	5	5	5	5	25
113	5	5	5	5	4	24
114	5	5	5	5	5	25
115	5	5	5	5	5	25
116	4	5	5	5	5	24
117	5	5	5	5	4	24
118	5	5	5	5	5	25
119	4	5	4	4	5	22
120	5	5	5	5	5	25
Jumlah	480	476	461	517	511	2445

Lampiran 5

Perhitungan Mean, Median, Modus dan Standar Deviasi

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Datanya:

63	66	67	67	69	70	70	71	71	71	72	72	72	72	72	72	72	72
73	73	73	73	73	74	74	74	74	74	75	75	75	75	75	75	75	75
75	75	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	77	77
77	77	77	77	77	77	77	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
78	78	78	78	78	78	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
79	80	80	80	80	80	80	80	80	80	81	81	81	81	82	82	82	82
82	83	83	83	83	84	84	84	84	84	85	85	86					

1. Rentangan = skor maksimum - skor minimum = $86 - 63 = 23$

2. Banyak kelas = $1 + 3,3 \log (N)$

$$= 1 + 3,3 \log (120)$$

$$= 1 + 3,3 \times 2,079181246$$

$$= 1 + 6,861298112$$

$$= 7,861298112 \text{ dibulatkan menjadi } 7,861 \text{ atau } 8$$

3. Panjang kelas = =

DISTRIBUSI FREKUENSI

Interval Nilai	F _i	X _i	C _i	F _i X _i
84-86	7	85	4	595
81-83	13	82	3	1066
78-80	39	79	2	3081
75-77	33	76	1	2508
72-74	18	73	0	1314
69-71	6	70	-1	420
66-68	3	67	-2	201
63-65	1	64	-3	64
Jumlah	120	596	4	9249

4. Mean (Rata-rata skor variabel kualitas pelayanan) diperoleh dengan rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i} = 77,08$$

5. Median (variabel kualitas pelayanan) diperoleh dengan rumus

$$\begin{aligned} \text{Me} &= \text{Bb} + i = 74,5 + 3 = 74,5 + 3 \\ &= 74,5 + 3 \times 1,272727273 = 74,5 + 3,818181818 = 78,31818182 \\ &\text{dibulatkan menjadi Me} = 78,32 \end{aligned}$$

6. Modus (variabel kualitas pelayanan) diperoleh dengan rumus

$$\text{Mo} = U - x_i = 80,5 - x_3 = 80,5 - 2,152 = 78,37$$

7. Standar Deviasi

Interval Nilai	F	X	FX	FX ²
84-86	7	85	595	50575
81-83	13	82	1066	87412
78-80	39	79	3081	243399
75-77	33	76	2508	190608
72-74	18	73	1314	95922
69-71	6	70	420	29400
66-68	3	67	201	13467
63-65	1	64	64	4096
Jumlah	120	596	9249	714879

$$\begin{aligned} \text{Standar Deviasi} &= = \\ &= \\ &= \\ &= \end{aligned}$$

$$= 4,095$$

Perhitungan Mean, Median, Modus dan Standar Deviasi

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Datanya:

16 17 17 17 17 17 17 17 17 18 18 18 18 18 18 18 18 18
 18 18 18 18 18 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19
 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 20 20 20 20 20 20 20 20
 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20
 20 20 20 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 22
 22 22 22 22 22 22 23 23 23 23 23 23 23 23 24 24 24 24
 24 24 24 24 25 25 25 25 25 25 25 25

1. Rentangan= skor maksimum-skor minimum= 25-16=9

2. Banyak kelas = $1+3,3 \log (N)$

$$= 1+3,3 \log (120)$$

$$= 1+3,3 \times 2,079181246$$

$$= 1+6,861298112$$

$$= 7,861298112 \text{ dibulatkan menjadi } 7,861 \text{ atau } 5$$

3. Panjang kelas = =

DISTRIBUSI FREKUENSI

Interval Nilai	F _i	X _i	C _i	F _i X _i
24-25	16	24,5	2	392
22-23	15	22,5	1	337,5
20-21	43	20,5	0	881,5
18-19	37	18,5	-1	684,5
16-17	9	16,5	-2	148,5
Jumlah	120	102,5	0	2444

4. Mean (Rata-rata skor variabel kepuasan nasabah) diperoleh dengan rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i} = 20,37$$

5. Median (variabel kepuasan nasabah) diperoleh dengan rumus

$$\begin{aligned} \text{Me} &= Bb + i = 19,5 + 2 = 19,5 + 2 \\ &= 19,5 + 2 \times 0,53488372 = 19,5 + 1,069767442 = 20,57 \\ &\text{dibulatkan menjadi Me} = 20,570 \end{aligned}$$

6. Modus (variabel kualitas pelayanan) diperoleh dengan rumus

$$\text{Mo} = U - x_i = 23,5 - 3 = 23,5 - 2,134615385 = 21,37$$

7. Standar Deviasi

Interval Nilai	F	X	FX	FX ²
24-25	16	24,5	392	9604
22-23	15	22,5	337,5	7593,75
20-21	43	20,5	881,5	18070,75
18-19	37	18,5	684,5	12663,25
16-17	9	16,5	148,5	2450,25
Jumlah	120	102,5	2444	50382

$$\begin{aligned} \text{Standar Deviasi} &= = \\ &= \\ &= \\ &= \\ &= 2,247 \end{aligned}$$

Lampiran 6

TABEL
TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

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

Lampiran 8

TABEL
NILAI-NILAI UNTUK DISTRIBUSI F

Barisan atas untuk 5%
Barisan bawah untuk 1%

V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	0
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	246	248	249	250	251	252	253	253	254	254	254
2	4,052	4,999	5,403	5,625	5,764	5,859	5,928	5,981	6,022	6,058	6,082	6,106	6,142	6,169	6,208	6,234	6,258	6,288	6,302	6,323	6,334	6,352	6,361	6,366
3	18,51	19,00	19,18	19,25	19,30	19,33	19,36	19,37	19,38	19,30	19,4	19,41	19,42	19,43	19,44	19,45	19,46	19,47	1,947	19,48	19,49	19,49	19,50	19,50
4	98,49	99,00	99,17	99,25	99,30	99,33	99,34	99,36	99,38	99,40	99,41	99,42	99,43	99,44	99,45	99,46	99,47	99,48	99,48	99,49	99,49	99,49	99,50	99,50
5	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,88	8,84	8,84	8,76	8,76	8,76	8,71	8,89	8,66	8,64	8,62	8,60	8,58	8,57	8,50	8,64	8,54	8,53
6	34,12	30,81	29,46	28,71	28,24	27,91	27,67	27,49	27,34	27,23	27,13	27,05	26,92	26,83	26,69	26,60	26,50	26,41	26,35	26,27	26,23	28,18	26,14	26,12
7	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,98	5,93	5,91	5,87	5,84	5,80	5,77	5,74	5,71	5,70	5,68	5,66	5,85	5,04	5,03
8	21,20	18,00	18,69	15,08	15,52	15,21	14,98	14,80	14,56	14,54	14,45	14,37	14,24	14,15	14,02	13,93	13,83	13,74	13,69	13,61	13,57	13,52	13,48	13,46
9	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,75	4,74	4,70	4,68	4,64	4,60	4,56	4,53	4,50	4,46	4,44	4,42	4,40	4,38	4,37	4,36
10	16,26	13,27	12,06	11,39	10,97	10,87	10,45	10,27	10,15	10,05	9,98	9,89	9,77	9,88	9,55	9,47	9,38	9,29	9,24	9,17	9,13	9,07	9,04	9,02
11	5,99	5,14	4,70	4,53	4,39	4,26	4,21	4,15	4,10	4,00	4,03	4,00	3,96	3,97	3,87	3,84	3,81	3,77	3,75	3,72	3,71	3,09	3,68	3,67
12	13,74	10,92	9,78	9,15	8,75	8,47	8,26	8,10	7,98	7,87	7,79	7,72	7,6	7,52	7,39	7,31	7,23	7,14	7,09	7,02	6,99	0,94	6,90	6,88
13	5,59	4,74	4,35	4,14	3,97	3,87	3,79	3,732	3,68	3,63	3,60	3,57	3,51	3,49	3,44	3,41	3,38	32,34	3,32	3,29	3,28	3,25	3,24	3,23
14	12,25	9,55	8,45	7,65	8,46	8,19	7,00	6,84	6,71	6,62	6,54	6,47	6,35	6,27	6,15	6,07	5,98	5,90	5,85	5,76	5,75	5,70	5,67	5,85
15	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,34	3,31	3,28	3,23	3,20	3,15	3,12	3,08	3,05	3,03	3,00	2,98	2,96	2,94	2,93
16	11,26	8,05	7,50	7,01	6,63	6,37	6,19	6,03	5,91	5,82	5,74	5,67	5,56	5,48	5,38	5,28	5,20	5,11	5,08	5,00	4,96	4,91	4,88	4,86
17	5,12	4,26	3,80	3,83	3,48	3,37	3,29	3,25	3,18	3,13	3,10	3,07	3,02	2,98	2,93	2,90	2,80	2,82	2,80	2,77	2,78	2,73	2,72	2,71
18	10,56	8,02	6,99	6,42	6,06	5,80	5,02	5,47	5,35	5,26	5,18	5,11	5,00	4,92	4,80	4,73	4,64	4,56	4,51	4,45	4,41	4,36	4,33	4,31
19	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,97	2,94	2,91	2,88	2,82	2,77	2,74	2,70	2,67	2,64	2,61	2,59	2,56	2,55	2,54
20	10,04	7,50	6,55	5,99	5,64	5,39	5,21	5,06	4,05	4,85	4,76	4,713	4,00	4,52	4,41	4,33	4,25	4,17	4,12	4,05	4,01	3,96	3,93	3,91
21	4,84	3,90	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,86	2,82	2,79	2,74	2,70	2,05	2,81	2,57	2,53	2,50	2,47	2,45	2,42	2,41	2,40
22	9,65	7,20	6,22	5,67	5,32	5,07	4,88	4,74	4,63	4,54	4,46	4,40	4,29	4,21	4,10	4,02	3,94	3,86	3,80	3,74	3,70	3,65	3,62	3,60
23	4,75	3,88	3,49	3,26	3,11	3,00	2,92	2,85	2,80	2,76	2,72	2,69	2,64	2,60	2,54	2,50	2,46	2,42	2,40	2,36	2,35	2,32	2,31	2,30
24	9,33	6,93	5,95	5,41	5,06	4,82	4,65	4,50	4,39	4,30	4,22	4,16	4,05	3,98	3,86	3,78	3,70	3,61	3,56	3,49	3,46	3,41	3,38	3,36
25	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,84	2,77	2,72	2,67	2,63	2,60	2,55	2,51	2,46	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,22	2,21
26	9,07	6,71	5,74	5,20	4,86	4,62	4,44	4,30	4,19	4,10	4,02	3,96	3,85	3,78	3,67	3,59	3,51	3,42	3,37	3,30	3,27	3,21	3,18	3,16
27	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,77	2,70	2,65	2,60	2,56	2,53	2,48	2,44	2,39	2,35	2,31	2,27	2,24	2,21	2,19	2,16	2,14	2,13
28	8,86	6,51	5,56	5,03	4,69	4,46	4,28	4,24	4,03	3,94	3,86	3,80	3,70	3,62	3,51	3,43	3,34	3,26	3,21	3,14	3,11	3,06	3,02	3,00
29	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,70	2,64	2,59	2,55	2,51	2,48	2,43	2,39	2,33	2,29	2,25	2,21	2,18	2,15	2,12	2,10	2,08	2,07
30	8,68	6,36	5,42	4,89	4,56	4,32	4,14	4,00	3,89	3,80	3,73	3,67	3,56	3,48	3,36	3,29	3,20	3,12	3,07	3,00	2,97	2,92	2,89	2,87
31	4,49	3,36	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,45	2,42	2,37	2,33	2,28	2,24	2,20	2,16	2,13	2,09	2,07	2,04	2,02	2,01
32	8,53	6,23	5,29	4,77	4,44	4,20	4,03	3,89	3,78	3,69	3,61	3,55	3,45	3,37	3,25	3,18	3,10	3,01	2,96	2,89	2,86	2,80	2,77	2,75

V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	0
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,62	2,55	2,50	2,45	2,41	2,38	2,33	2,29	2,23	2,19	2,15	2,11	2,08	2,04	2,02	1,99	1,97	1,96
18	8,40	6,11	5,18	4,67	4,34	4,10	3,93	3,79	3,68	3,59	3,52	3,45	3,35	3,27	3,16	3,08	3,00	2,92	2,86	2,79	2,76	2,700	2,67	2,65
19	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,29	2,25	2,19	2,15	2,11	2,07	2,04	2,00	1,98	1,95	1,93	1,92
20	8,28	6,01	5,09	4,58	4,25	4,01	3,85	3,71	3,60	3,51	3,44	3,37	3,27	3,19	3,07	3,00	2,91	2,83	2,78	2,71	2,68	2,62	2,59	2,57
21	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,55	2,48	2,43	2,38	2,34	2,31	2,26	2,21	2,15	2,11	2,07	2,02	2,00	1,96	1,94	1,91	1,90	1,88
22	8,18	5,93	5,01	4,50	4,17	3,94	3,77	3,63	3,52	3,43	3,36	3,30	3,19	3,12	3,00	2,92	2,84	2,76	2,70	2,63	2,60	2,54	2,51	2,49
23	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,52	2,45	2,40	2,35	2,31	2,28	2,23	2,18	2,12	2,08	2,04	1,99	1,96	1,92	1,90	1,87	1,85	1,84
24	8,10	5,85	4,94	4,43	4,1	3,87	3,71	3,56	3,45	3,37	3,30	3,23	3,13	3,05	2,94	2,86	2,77	2,69	2,63	2,56	2,53	2,47	2,44	2,42
25	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,20	2,15	2,09	2,05	2,00	1,96	1,93	1,89	1,87	1,84	1,82	1,81
26	8,02	5,78	4,87	4,37	4,04	3,81	3,65	3,51	3,40	3,31	3,24	3,17	3,07	2,99	2,88	2,80	2,72	2,63	2,58	2,51	2,47	2,42	2,38	2,36
27	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,47	2,40	2,35	2,30	2,26	2,23	2,18	2,13	2,07	2,03	1,98	1,93	1,91	1,87	1,84	1,81	1,80	1,78
28	7,94	5,72	4,82	4,31	3,99	3,76	3,59	3,45	3,35	3,26	3,18	3,12	3,02	2,94	2,83	2,75	2,67	2,58	2,53	2,46	2,42	2,37	2,33	2,31
29	4,26	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,45	2,38	2,32	2,28	2,24	2,20	2,14	2,10	2,04	2,00	1,96	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79	1,77	1,76
30	7,88	5,66	4,76	4,26	3,94	3,71	3,54	3,41	3,30	3,21	3,14	3,07	2,97	2,89	2,78	2,70	2,62	2,53	2,48	2,41	2,37	2,32	2,28	2,26
31	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,43	2,36	2,30	2,26	2,22	2,18	2,13	2,09	2,02	1,98	1,94	1,89	1,86	1,82	1,80	1,76	1,74	1,73
32	7,82	5,61	4,72	4,22	3,90	3,67	3,50	3,36	3,25	3,17	3,09	3,03	2,93	2,85	2,74	2,66	2,58	2,49	2,44	2,36	2,33	2,27	2,23	2,21
33	4,24	3,38	2,99	2,76	2,60	2,49	2,41	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,11	2,06	2,00	1,96	1,92	1,87	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72	1,71
34	7,77	5,57	4,68	4,18	3,86	3,63	3,46	3,32	3,21	3,13	3,05	2,99	2,89	2,81	2,70	2,62	2,54	2,45	2,40	2,32	2,29	2,23	2,19	2,17
35	4,22	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15	2,10	2,05	1,99	1,95	1,90	1,85	1,82	1,78	1,76	1,72	1,70	1,69
36	7,72	5,53	4,64	4,14	3,82	3,59	3,42	3,29	3,17	3,09	3,02	2,96	2,86	2,77	2,66	2,58	2,50	2,41	2,36	2,28	2,25	2,19	2,15	2,13
37	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,30	2,25	2,20	2,16	2,13	2,08	2,03	1,97	1,93	1,88	1,84	1,80	1,76	1,74	1,71	1,68	1,67
38	7,68	5,49	4,60	4,11	3,79	3,56	3,39	3,26	2,14	3,06	2,98	2,33	2,83	2,74	2,63	2,55	2,47	2,38	2,33	2,25	2,21	2,16	2,12	2,10
39	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,44	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12	2,08	2,02	1,96	1,91	1,87	1,81	1,78	1,75	1,72	1,69	1,67	1,65
40	7,64	5,45	4,57	4,07	3,76	3,53	3,36	3,23	3,11	3,03	2,95	2,90	2,80	2,71	2,60	2,52	2,44	2,35	2,30	2,22	2,18	2,13	2,09	2,06
41	4,18	3,33	2,93	2,70	2,54	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10	2,05	2,00	1,94	1,90	1,85	1,80	1,77	1,73	1,71	1,68	1,65	1,64
42	7,60	5,42	4,54	4,04	3,73	3,50	3,33	3,20	3,08	3,00	2,92	2,87	2,77	2,68	2,57	2,49	2,41	2,32	2,27	2,19	2,15	2,10	2,06	2,03
43	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,34	2,27	2,21	2,16	2,12	2,09	2,04	1,99	1,93	1,89	1,84	1,79	1,76	1,72	1,69	1,66	1,64	1,62
44	7,56	5,39	4,51	4,02	3,70	3,47	3,30	3,17	3,06	2,98	2,90	2,84	2,74	2,66	2,55	2,47	2,38	2,29	2,24	2,16	2,13	2,07	2,03	2,01
45	4,15	3,30	2,90	2,67	2,51	2,40	2,32	2,25	2,19	2,14	2,10	2,07	2,02	1,97	1,91	1,86	1,82	1,76	1,74	1,69	1,67	1,64	1,61	1,59
46	7,50	5,34	4,46	3,97	3,66	3,42	3,25	3,12	3,01	2,94	2,86	2,80	2,70	2,62	2,51	2,42	2,34	2,25	2,20	2,12	2,08	2,02	1,98	1,96
47	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,30	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05	2,00	1,95	1,89	1,84	1,80	1,74	1,71	1,67	1,64	1,61	1,59	1,57
48	7,44	5,29	4,42	3,93	3,61	3,38	3,21	3,08	2,97	2,89	2,82	2,76	2,66	2,58	2,47	2,38	2,30	2,21	2,15	1,08	2,04	1,98	1,94	1,91
49	4,11	3,26	2,86	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,10	2,06	2,03	1,98	1,93	1,87	1,82	1,78	1,72	1,69	1,65	1,62	1,59	1,56	1,55
50	7,39	5,25	4,38	3,89	3,58	3,35	3,18	3,04	2,94	2,86	2,78	2,72	2,62	2,54	2,43	2,35	2,26	2,17	2,12	2,04	2,00	1,94	1,9	1,87
51	4,10	3,25	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,96	1,92	1,85	1,80	1,76	1,71	1,67	1,63	1,6	1,57	1,54	1,53
52	7,35	5,21	4,34	3,86	3,54	3,32	3,15	3,02	2,91	2,82	2,75	2,69	2,59	2,51	2,40	2,32	2,22	2,14	2,08	2,00	1,97	1,90	1,86	1,84
53	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,07	2,04	2,00	1,95	1,90	1,84	1,79	1,74	1,69	1,66	1,61	1,59	1,55	1,53	1,51
54	7,31	5,18	4,31	3,83	3,51	3,29	3,12	2,99	2,88	2,80	2,73	2,66	2,56	2,49	2,37	2,29	2,20	2,11	2,05	1,97	1,94	1,88	1,84	1,81
55	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,02	1,99	1,94	1,89	1,82	1,78	1,73	1,68	1,64	1,6	1,57	1,54	1,51	1,49
56	7,27	5,15	4,29	3,80	3,49	3,26	3,10	2,96	2,86	2,77	2,70	2,64	2,54	2,46	2,35	2,26	2,17	2,08	2,02	1,94	1,91	1,85	1,80	1,78
57	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,92	1,88	1,81	1,76	1,72	1,66	1,63	1,58	1,56	1,52	1,50	1,48
58	7,24	5,12	4,26	3,78	3,46	3,24	3,07	2,94	2,84	2,75	2,68	2,62	2,52	2,44	2,32	2,24	2,15	2,06	2,00	1,92	1,88	1,82	1,78	1,75
59	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,14	2,09	2,04	2,00	1,97	1,91	1,87	1,80	1,75	1,71	1,65	1,62	1,57	1,54	1,51	1,48	1,46
60	7,21	5,10	4,24	3,76	3,44	3,22	3,05	2,92	2,82	2,73	2,66	2,60	2,50	2,42	2,30	2,22	2,13	2,04	1,98	1,90	1,86	1,80	1,76	1,72
61	4,04	3,19	2,80	2,56	2,41	2,30	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,90	1,86	1,79	1,74	1,70	1,64	1,61	1,56	1,53	1,50	1,47	1,45
62	7,19	5,08	4,22	3,74	3,42	3,20	3,04	2,90	2,80	2,71	2,64	2,58	2,48	2,40	2,28	2,20	2,11	2,02	1,96	1,88	1,84	1,78	1,73	1,70

V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	0
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,90	1,85	1,78	1,74	1,69	1,63	1,60	1,55	1,52	1,48	1,46	1,44
	7,17	5,06	4,20	3,72	3,41	3,18	3,02	2,88	2,78	2,70	2,62	2,56	2,46	2,39	2,26	2,18	2,10	2,00	1,94	1,86	1,82	1,76	1,71	1,68
55	4,02	3,17	2,78	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,97	1,93	1,88	1,83	1,76	1,72	1,67	1,61	1,58	1,52	1,50	1,46	1,43	1,41
	7,12	5,01	4,16	3,68	3,37	3,15	2,98	2,85	2,75	2,66	2,59	2,53	2,43	2,35	2,23	2,15	2,06	1,96	1,90	1,82	1,78	1,71	1,66	1,64
60	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92	1,86	1,81	1,75	1,70	1,65	1,59	1,56	1,50	1,48	1,44	1,41	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,65	3,34	3,12	2,95	2,82	2,72	2,63	2,56	2,50	2,40	2,32	2,20	2,12	2,03	1,93	1,87	1,79	1,74	1,68	1,63	1,60
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,94	1,90	1,85	1,80	1,73	1,68	1,63	1,57	1,54	1,49	1,46	1,42	1,39	1,37
	7,04	4,95	4,10	3,62	3,31	3,09	2,93	2,79	2,70	2,61	2,54	2,47	2,37	2,30	2,18	2,09	2,00	1,90	1,84	1,76	1,71	1,64	1,60	1,56
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,84	1,79	1,72	1,67	1,62	1,56	1,53	1,47	1,45	1,40	1,37	1,35
	7,01	2,92	4,08	3,60	3,29	3,07	2,91	2,77	2,67	2,59	2,51	2,45	2,35	2,28	2,15	2,07	1,98	1,88	1,82	1,74	1,69	1,62	1,56	1,53
80	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,54	1,51	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,88	4,04	3,56	3,25	3,04	2,87	2,74	2,64	2,55	2,48	2,41	2,32	2,24	2,11	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,51	1,48	1,42	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,51	3,20	2,99	2,82	2,69	2,59	2,51	2,43	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,84	4,78	3,94	3,47	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,47	2,40	2,33	2,23	2,15	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,46	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,71	1,64	1,59	1,54	1,47	1,44	1,37	1,34	1,29	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,91	3,44	3,14	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,2	2,12	2,00	1,91	1,83	1,72	1,66	1,56	1,51	1,43	1,37	1,33
200	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,8	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,76	4,71	3,88	3,41	3,11	2,9	2,73	2,60	2,50	2,41	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,86	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85	1,81	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,13
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,46	2,37	2,29	2,23	2,12	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	2,02	1,95	1,89	1,84	1,80	1,76	1,70	1,65	1,58	1,53	1,47	1,41	1,36	1,30	1,26	1,19	1,13	1,06
	6,66	4,62	3,80	3,34	3,04	2,82	2,66	2,53	2,43	2,34	2,26	2,20	2,09	2,01	1,89	1,81	1,71	1,61	1,54	1,44	1,38	1,28	1,19	1,11
	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	2,01	1,94	1,88	1,83	1,79	1,75	1,69	1,64	1,57	1,52	1,46	1,40	1,35	1,28	1,24	1,17	1,11	1,00
	6,64	4,60	3,78	3,32	3,02	2,80	2,64	2,51	2,41	2,32	2,24	2,18	2,07	1,99	1,87	1,79	1,69	1,59	1,52	1,41	1,36	1,25	1,15	1,00

Lampiran 7

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	1,01
α untuk uji satu pihak (onetail test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1.000	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	0.816	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	0.765	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	0.727	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	0.718	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	0.711	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	0.706	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	0.703	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	0.700	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	0.697	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	0.695	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	0.692	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	0.691	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	0.690	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	0.689	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	0.688	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	0.688	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	0.687	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	0.687	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	0.686	1.323	1.721	2.080	2.528	2.831
22	0.686	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	0.685	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	0.685	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	0.684	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	0.684	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	0.684	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	0.683	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	0.683	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
40	0.681	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
60	0.679	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
120	0.677	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
α	0.674	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

Lampiran 8

TABEL
NILAI-NILAI UNTUK DISTRIBUSI F

Barisan atas untuk 5%

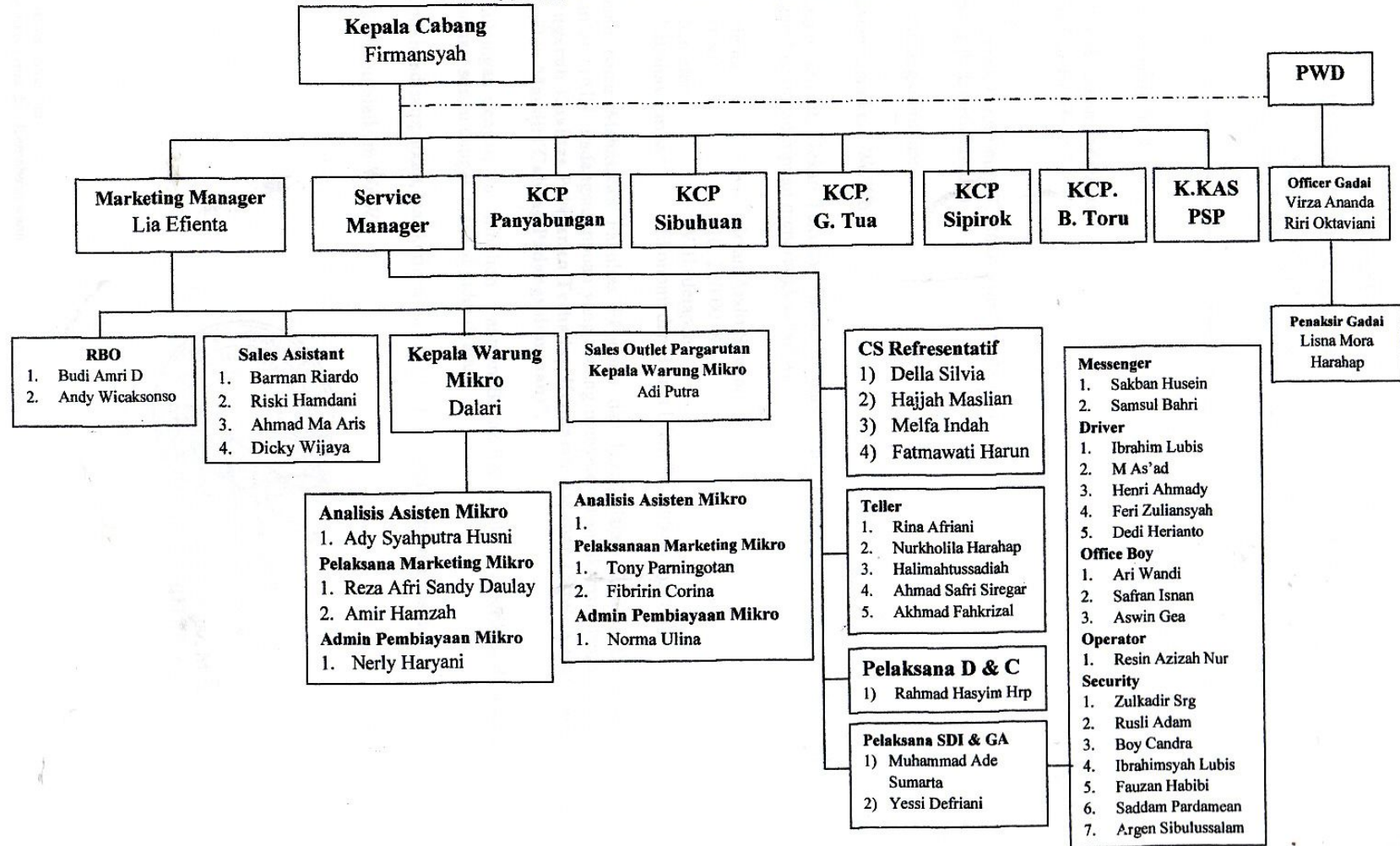
Barisan bawah untuk 1%

V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	0
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	246	248	249	250	251	252	253	253	254	254	254
	4,052	4,999	5,403	5,625	5,764	5,859	5,928	5,981	6,022	6,058	6,082	6,106	6,142	6,169	6,208	6,234	6,258	6,288	6,302	6,323	6,334	6,352	6,361	6,366
2	18,51	19,00	19,18	19,25	19,30	19,33	19,36	19,37	19,38	19,30	19,4	19,41	19,42	19,43	19,44	19,45	19,46	19,47	1,947	19,48	19,49	19,49	19,50	19,50
	98,49	99,00	99,17	99,25	99,30	99,33	99,34	99,36	99,38	99,40	99,41	99,42	99,43	99,44	99,45	99,46	99,47	99,48	99,48	99,49	99,49	99,49	99,50	99,50
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,88	8,84	5,51	8,76	8,76	38,74	8,71	8,89	8,66	8,64	8,62	8,60	8,58	8,57	8,50	8,64	8,54	8,53
	34,12	30,81	29,46	28,71	28,24	27,91	27,67	27,49	27,34	27,23	27,13	27,05	26,92	26,83	26,69	26,60	26,50	26,41	26,35	26,27	26,23	28,18	26,14	26,12
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,98	5,93	5,91	5,87	5,84	5,80	5,77	5,74	5,71	5,70	5,68	5,66	5,85	5,04	5,03
	21,20	18,00	18,69	15,08	15,52	15,21	14,98	14,80	14,56	14,54	14,45	14,37	14,24	14,15	14,02	13,93	13,83	13,74	13,69	13,61	13,57	13,52	13,48	13,46
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,75	4,74	4,70	4,68	4,64	4,60	4,56	4,53	4,50	4,46	4,44	4,42	4,40	4,38	4,37	4,36
	16,26	13,27	12,06	11,39	10,97	10,87	10,45	10,27	10,15	10,05	9,98	9,89	9,77	9,88	9,55	9,47	9,38	9,29	9,24	9,17	9,13	9,07	9,04	9,02
6	5,99	5,14	4,70	4,53	4,39	4,26	4,21	4,15	4,10	4,00	4,03	4,00	3,96	3,97	3,87	3,84	3,81	3,77	3,75	3,72	3,71	3,09	3,68	3,67
	13,74	10,92	9,78	9,15	8,75	8,47	8,26	8,10	7,98	7,87	7,79	7,72	7,6	7,52	7,39	7,31	7,23	7,14	7,09	7,02	6,99	0,94	6,90	6,88
7	5,59	4,74	4,35	4,14	3,97	3,87	3,79	3,732	3,68	3,63	3,60	3,57	3,51	3,49	3,44	3,41	3,38	32,34	3,32	3,29	3,28	3,25	3,24	3,23
	12,25	9,55	8,45	7,65	8,46	8,19	7,00	6,84	6,71	6,62	6,54	6,47	6,35	6,27	6,15	6,07	5,98	5,90	5,85	5,76	5,75	5,70	5,67	5,85
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,34	3,31	3,28	3,23	3,20	3,15	3,12	3,08	3,05	3,03	3,00	2,98	2,96	2,94	4,86
	11,26	8,05	7,50	7,01	6,63	8,37	6,19	6,03	5,91	5,82	5,74	5,67	5,56	5,48	5,38	5,28	5,20	5,11	5,08	5,00	4,96	4,91	4,88	4,86
9	5,12	4,26	3,80	3,83	3,48	3,37	3,29	3,25	3,18	3,13	3,10	3,07	3,02	2,98	2,93	2,90	2,80	2,82	2,80	2,77	2,78	2,73	2,72	2,71
	10,56	8,02	6,99	6,42	6,06	5,80	5,02	5,47	5,35	5,26	5,18	5,11	5,00	4,92	4,80	4,73	4,64	4,56	4,51	4,45	4,41	4,36	4,33	4,31
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,97	2,94	2,91	2,88	2,82	2,77	2,74	2,70	2,67	2,64	2,61	2,59	2,56	2,55	2,54
	10,04	7,50	6,55	5,99	5,64	5,39	5,21	5,06	4,05	4,85	4,76	4,713	4,00	4,52	4,41	4,33	4,25	4,17	4,12	4,05	4,01	3,96	3,93	3,91
11	4,84	3,90	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,86	2,82	2,79	2,74	2,70	2,05	2,81	2,57	2,53	2,50	2,47	2,45	2,42	2,41	2,40
	9,65	7,20	6,22	5,67	5,32	5,07	4,88	4,74	4,63	4,54	4,46	4,40	4,29	4,21	4,10	4,02	3,94	3,86	3,80	3,74	3,70	3,65	3,62	3,60
12	4,75	3,88	3,49	3,26	3,11	3,00	2,92	2,85	2,80	2,76	2,72	2,69	2,64	2,60	2,54	2,50	2,46	2,42	2,40	2,36	2,35	2,32	2,31	2,30
	9,33	6,93	5,95	5,41	5,06	4,82	4,65	4,50	4,39	4,30	4,22	4,16	4,05	3,98	3,86	3,78	3,70	3,61	3,56	3,49	3,46	3,41	3,38	3,36
13	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,84	2,77	2,72	2,67	2,63	2,60	2,55	2,51	2,46	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,22	2,21
	9,07	6,71	5,74	5,20	4,86	4,62	4,44	4,30	4,19	4,10	4,02	3,96	3,85	3,78	3,67	3,59	3,51	3,42	3,37	3,30	3,27	3,21	3,18	3,16
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,77	2,70	2,65	2,60	2,56	2,53	2,48	2,44	2,39	2,35	2,31	2,27	2,24	2,21	2,19	2,16	2,14	2,13
	8,86	6,51	5,56	5,03	4,69	4,46	4,28	4,24	4,03	3,94	3,86	3,80	3,70	3,62	3,51	3,43	3,34	3,26	3,21	3,14	3,11	3,06	3,02	3,00
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,70	2,64	2,59	2,55	2,51	2,48	2,43	2,39	2,33	2,29	2,25	2,21	2,18	2,15	2,12	2,10	2,08	2,07
	8,68	6,36	5,42	4,89	4,56	4,32	4,14	4,00	3,89	3,80	3,73	3,67	3,56	3,48	3,36	3,29	3,20	3,12	3,07	3,00	2,97	2,92	2,89	2,87
16	4,49	3,36	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,45	2,42	2,37	2,33	2,28	2,24	2,20	2,16	2,13	2,09	2,07	2,04	2,02	2,01
	8,53	6,23	5,29	4,77	4,44	4,20	4,03	3,89	3,78	3,69	3,61	3,55	3,45	3,37	3,25	3,18	3,10	3,01	2,96	2,89	2,86	2,80	2,77	2,75

V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	0
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,62	2,55	2,50	2,45	2,41	2,38	2,33	2,29	2,23	2,19	2,15	2,11	2,08	2,04	2,02	1,99	1,97	1,96
	8,40	6,11	5,18	4,67	4,34	4,10	3,93	3,79	3,68	3,59	3,52	3,45	3,35	3,27	3,16	3,08	3,00	2,92	2,86	2,79	2,76	2,70	2,67	2,65
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,29	2,25	2,19	2,15	2,11	2,07	2,04	2,00	1,98	1,95	1,93	1,92
	8,28	6,01	5,09	4,58	4,25	4,01	3,85	3,71	3,60	3,51	3,44	3,37	3,27	3,19	3,07	3,00	2,91	2,83	2,78	2,71	2,68	2,62	2,59	2,57
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,55	2,48	2,43	2,38	2,34	2,31	2,26	2,21	2,15	2,11	2,07	2,02	2,00	1,96	1,94	1,91	1,90	1,88
	8,18	5,93	5,01	4,50	4,17	3,94	3,77	3,63	3,52	3,43	3,36	3,30	3,19	3,12	3,00	2,92	2,84	2,76	2,70	2,63	2,60	2,54	2,51	2,49
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,52	2,45	2,40	2,35	2,31	2,28	2,23	2,18	2,12	2,08	2,04	1,99	1,96	1,92	1,90	1,87	1,85	1,84
	8,10	5,85	4,94	4,43	4,1	3,87	3,71	3,56	3,45	3,37	3,30	3,23	3,13	3,05	2,94	2,86	2,77	2,69	2,63	2,56	2,53	2,47	2,44	2,42
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,20	2,15	2,09	2,05	2,00	1,96	1,93	1,89	1,87	1,84	1,82	1,81
	8,02	5,78	4,87	4,37	4,04	3,81	3,65	3,51	3,40	3,31	3,24	3,17	3,07	2,99	2,88	2,80	2,72	2,63	2,58	2,51	2,47	2,42	2,38	2,36
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,47	2,40	2,35	2,30	2,26	2,23	2,18	2,13	2,07	2,03	1,98	1,93	1,91	1,87	1,84	1,81	1,80	1,78
	7,94	5,72	4,82	4,31	3,99	3,76	3,59	3,45	3,35	3,26	3,18	3,12	3,02	2,94	2,83	2,75	2,67	2,58	2,53	2,46	2,42	2,37	2,33	2,31
23	4,26	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,45	2,38	2,32	2,28	2,24	2,20	2,14	2,10	2,04	2,00	1,96	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79	1,77	1,76
	7,88	5,66	4,76	4,26	3,94	3,71	3,54	3,41	3,30	3,21	3,14	3,07	2,97	2,89	2,78	2,70	2,62	2,53	2,48	2,41	2,37	2,32	2,28	2,26
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,43	2,36	2,30	2,26	2,22	2,18	2,13	2,09	2,02	1,98	1,94	1,89	1,86	1,82	1,80	1,76	1,74	1,73
	7,82	5,61	4,72	4,22	3,90	3,67	3,50	3,36	3,25	3,17	3,09	3,03	2,93	2,85	2,74	2,66	2,58	2,49	2,44	2,36	2,33	2,27	2,23	2,21
25	4,24	3,38	2,99	2,76	2,60	2,49	2,41	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,11	2,06	2,00	1,96	1,92	1,87	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72	1,71
	7,77	5,57	4,68	4,18	3,86	3,63	3,46	3,32	3,21	3,13	3,05	2,99	2,89	2,81	2,70	2,62	2,54	2,45	2,40	2,32	2,29	2,23	2,19	2,17
26	4,22	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22	2,18	2,15	2,10	2,05	1,99	1,95	1,90	1,85	1,82	1,78	1,76	1,72	1,70	1,69
	7,72	5,53	4,64	4,14	3,82	3,59	3,42	3,29	3,17	3,09	3,02	2,96	2,86	2,77	2,66	2,58	2,50	2,41	2,36	2,28	2,25	2,19	2,15	2,13
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,30	2,25	2,20	2,16	2,13	2,08	2,03	1,97	1,93	1,88	1,84	1,80	1,76	1,74	1,71	1,68	1,67
	7,68	5,49	4,60	4,11	3,79	3,56	3,39	3,26	2,14	3,06	2,98	2,33	2,83	2,74	2,63	2,55	2,47	2,38	2,33	2,25	2,21	2,16	2,12	2,10
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,44	2,36	2,29	2,24	2,19	2,15	2,12	2,08	2,02	1,96	1,91	1,87	1,81	1,78	1,75	1,72	1,69	1,67	1,65
	7,64	5,45	4,57	4,07	3,76	3,53	3,36	3,23	3,11	3,03	2,95	2,90	2,80	2,71	2,60	2,52	2,44	2,35	2,30	2,22	2,18	2,13	2,09	2,06
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,54	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18	2,14	2,10	2,05	2,00	1,94	1,90	1,85	1,80	1,77	1,73	1,71	1,68	1,65	1,64
	7,60	5,42	4,54	4,04	3,73	3,50	3,33	3,20	3,08	3,00	2,92	2,87	2,77	2,68	2,57	2,49	2,41	2,32	2,27	2,19	2,15	2,10	2,06	2,03
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,34	2,27	2,21	2,16	2,12	2,09	2,04	2,00	1,99	1,93	1,89	1,84	1,79	1,76	1,72	1,69	1,66	1,62
	7,56	5,39	4,51	4,02	3,70	3,47	3,30	3,17	3,06	2,98	2,90	2,84	2,74	2,66	2,55	2,47	2,38	2,29	2,24	2,16	2,13	2,07	2,03	2,01
32	4,15	3,30	2,90	2,67	2,51	2,40	2,32	2,25	2,19	2,14	2,10	2,07	2,02	1,97	1,91	1,86	1,82	1,76	1,74	1,69	1,67	1,64	1,61	1,59
	7,50	5,34	4,46	3,97	3,66	3,42	3,25	3,12	3,01	2,94	2,86	2,80	2,70	2,62	2,51	2,42	2,34	2,25	2,20	2,12	2,08	2,02	1,98	1,96
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,30	2,23	2,17	2,12	2,08	2,05	2,00	1,95	1,89	1,84	1,80	1,74	1,71	1,67	1,64	1,61	1,59	1,57
	7,44	5,29	4,42	3,93	3,61	3,38	3,21	3,08	2,97	2,89	2,82	2,76	2,66	2,58	2,47	2,38	2,30	2,21	2,15	1,08	2,04	1,98	1,94	1,91
36	4,11	3,26	2,86	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,10	2,06	2,03	1,98	1,93	1,87	1,82	1,78	1,72	1,69	1,65	1,62	1,59	1,56	1,55
	7,39	5,25	4,38	3,89	3,58	3,35	3,18	3,04	2,94	2,86	2,78	2,72	2,62	2,54	2,43	2,35	2,26	2,17	2,12	2,04	2,00	1,94	1,9	1,87
38	4,10	3,25	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09	2,05	2,02	1,96	1,92	1,85	1,80	1,76	1,71	1,67	1,63	1,6	1,57	1,54	1,53
	7,35	5,21	4,34	3,86	3,54	3,32	3,15	3,02	2,91	2,82	2,75	2,69	2,59	2,51	2,40	2,32	2,22	2,14	2,08	2,00	1,97	1,90	1,86	1,84
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,07	2,04	2,00	1,95	1,90	1,84	1,79	1,74	1,69	1,66	1,61	1,59	1,55	1,53	1,51
	7,31	5,18	4,31	3,83	3,51	3,29	3,12	2,99	2,88	2,80	2,73	2,66	2,56	2,49	2,37	2,29	2,20	2,11	2,05	1,97	1,94	1,88	1,84	1,81
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06	2,02	1,99	1,94	1,89	1,82	1,78	1,73	1,68	1,64	1,6	1,57	1,54	1,51	1,49
	7,27	5,15	4,29	3,80	3,49	3,26	3,10	2,96	2,86	2,77	2,70	2,64	2,54	2,46	2,35	2,26	2,17	2,08	2,02	1,94	1,91	1,85	1,80	1,78
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05	2,01	1,98	1,92	1,88	1,81	1,76	1,72	1,66	1,63	1,58	1,56	1,52	1,50	1,48
	7,24	5,12	4,26	3,78	3,46	3,24	3,07	2,94	2,84	2,75	2,68	2,62	2,52	2,44	2,32	2,24	2,15	2,06	2,00	1,92	1,88	1,82	1,78	1,75
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,14	2,09	2,04	2,00	1,97	1,91	1,87	1,80	1,75	1,71	1,65	1,62	1,57	1,54	1,51	1,48	1,46
	7,21	5,10	4,24	3,76	3,44	3,22	3,05	2,92	2,82	2,73	2,66	2,60	2,50	2,42	2,30	2,22	2,13	2,04	1,98	1,90	1,86	1,80	1,76	1,72
48	4,04	3,19	2,80	2,56	2,41	2,30	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,90	1,86	1,79	1,74	1,70	1,64	1,61	1,56	1,53	1,50	1,47	1,45
	7,19	5,08	4,22	3,74	3,42	3,20	3,04	2,90	2,80	2,71	2,64	2,58	2,48	2,40	2,28	2,20	2,11	2,02	1,96	1,88	1,84	1,78	1,73	1,70

V ₂ = dk penyebut	V ₁ = dk pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	0
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,90	1,85	1,78	1,74	1,69	1,63	1,60	1,55	1,52	1,48	1,46	1,44
	7,17	5,06	4,20	3,72	3,41	3,18	3,02	2,88	2,78	2,70	2,62	2,56	2,46	2,39	2,26	2,18	2,10	2,00	1,94	1,86	1,82	1,76	1,71	1,68
55	4,02	3,17	2,78	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,97	1,93	1,88	1,83	1,76	1,72	1,67	1,61	1,58	1,52	1,50	1,46	1,43	1,41
	7,12	5,01	4,16	3,68	3,37	3,15	2,98	2,85	2,75	2,66	2,59	2,53	2,43	2,35	2,23	2,15	2,06	1,96	1,90	1,82	1,78	1,71	1,66	1,64
60	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92	1,86	1,81	1,75	1,70	1,65	1,59	1,56	1,50	1,48	1,44	1,41	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,65	3,34	3,12	2,95	2,82	2,72	2,63	2,56	2,50	2,40	2,32	2,20	2,12	2,03	1,93	1,87	1,79	1,74	1,68	1,63	1,60
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,02	1,98	1,94	1,90	1,85	1,80	1,73	1,68	1,63	1,57	1,54	1,49	1,46	1,42	1,39	1,37
	7,04	4,95	4,10	3,62	3,31	3,09	2,93	2,79	2,70	2,61	2,54	2,47	2,37	2,30	2,18	2,09	2,00	1,90	1,84	1,76	1,71	1,64	1,60	1,56
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,84	1,79	1,72	1,67	1,62	1,56	1,53	1,47	1,45	1,40	1,37	1,35
	7,01	2,92	4,08	3,60	3,29	3,07	2,91	2,77	2,67	2,59	2,51	2,45	2,35	2,28	2,15	2,07	1,98	1,88	1,82	1,74	1,69	1,62	1,56	1,53
80	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,54	1,51	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,88	4,04	3,56	3,25	3,04	2,87	2,74	2,64	2,55	2,48	2,41	2,32	2,24	2,11	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,51	1,48	1,42	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,51	3,20	2,99	2,82	2,69	2,59	2,51	2,43	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,84	4,78	3,94	3,47	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,47	2,40	2,33	2,23	2,15	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,46	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,71	1,64	1,59	1,54	1,47	1,44	1,37	1,34	1,20	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,91	3,44	3,14	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,2	2,12	2,00	1,91	1,83	1,72	1,66	1,56	1,51	1,43	1,37	1,33
200	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,8	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,76	4,71	3,88	3,41	3,11	2,9	2,73	2,60	2,50	2,41	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,86	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85	1,81	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,13
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,46	2,37	2,29	2,23	2,12	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	2,02	1,95	1,89	1,84	1,80	1,76	1,70	1,65	1,58	1,53	1,47	1,41	1,36	1,30	1,26	1,19	1,13	1,06
	6,66	4,62	3,80	3,34	3,04	2,82	2,66	2,53	2,43	2,34	2,26	2,20	2,09	2,01	1,89	1,81	1,71	1,61	1,54	1,44	1,38	1,28	1,19	1,11
∞	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	2,01	1,94	1,88	1,83	1,79	1,75	1,69	1,64	1,57	1,52	1,46	1,40	1,35	1,28	1,24	1,17	1,11	1,00
	6,64	4,60	3,78	3,32	3,02	2,80	2,64	2,51	2,41	2,32	2,24	2,18	2,07	1,99	1,87	1,79	1,69	1,59	1,52	1,41	1,36	1,25	1,15	1,00

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Irsan Andri Siregar
Tempat/Tgl Lahir : Dolok Sinomba/10 Januari 1992
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Dolok Sinomba, Kecamatan Arse, Kabupaten Tap-Sel,
Provinsi Sumatra Utara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Ridoan Siregar
Nama Ibu : Sapiatun Harahap
Alamat : Dolok Sinomba, Kecamatan Arse, Kabupaten Tap-Sel,
Provinsi Sumatra Utara

Latar Belakang Pendidikan

1. Tahun 2003 tamat SD No. 144477 Huta Padang
2. Tahun 2006 tamat Tsanawiyah Pon-Pes Musthafawiyah Purba Baru
3. Tahun 2010 tamat Aliyah Pon-Pes Musthafawiyah Purba Baru
4. Tahun 2010 melanjutkan Pendidikan Proqram S-1 di IAIN Padangsidimpuan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam