



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN SAHABAT  
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang  
Pembantu Sibuhuan)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**MAHMUDI HASIBUAN  
NIM. 12 230 0144**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2016**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN SAHABAT**  
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang  
Pembantu Sibuhuan)

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**MAHMUDI HASIBUAN**  
NIM. 12 230 0144

**Pembimbing I**

Mudzakkir Khojib Siregar, M.A  
NIP. 19721121 199903 1 002

**Pembimbing II**

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2016**



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

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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Mahmudi Hasibuan**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, Desember 2016  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Mahmudi Hasibuan** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (studi kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : MAHMUDI HASIBUAN  
NIM : 12 230 0144  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ES-3  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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.

Padangsidempuan, 14 Desember 2016

Saya yang menyatakan,



**MAHMUDI HASIBUAN**  
**NIM. 12 230 0144**

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahmudi Hasibuan  
Nim : 12 230 0144  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan

Pada tanggal, 14 Desember 2016

Yang Menyatakan



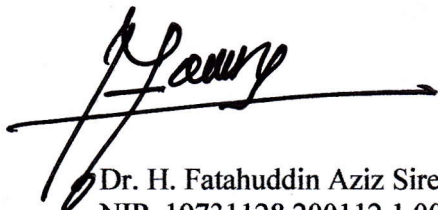
**MAHMUDI HASIBUAN**

**Nim: 12 230 0144**

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

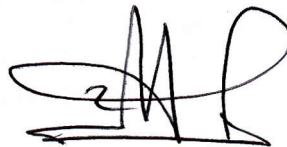
**NAMA** : Mahmudi Hasibuan  
**NIM** : 12 230 0144  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi  
Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk  
Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan)

**Ketua**



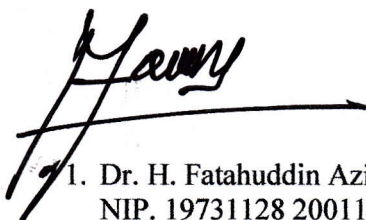
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

**Sekretaris**



Muhammad Isa, S.T., M.M  
NIP. 19800605 201101 2 003


**Anggota**



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



2. Muhammad Isa, S.T., M.M  
NIP. 19800605 201101 2 003



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



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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di

: Padangsidempuan

Tanggal/Pukul

: 02 Maret 2017/ 14.00 WIB s/d Selesai

Hasil/Nilai

: 74,25 (B)

Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

: 2,80



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

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

## PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SAHABAT  
(STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU SIBUHUAN)**

NAMA : MAHMUDI HASIBUAN  
NIM : 12 230 0144

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (SE)**  
dalam bidang Ilmu Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 2 Maret 2017  
Dekan,



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

## ABSTRAK

**Nama : Mahmudi Hasibuan**  
**Nim : 12 230 0144**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan).**

Nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Rumusan masalah pada penelitian ini yakni apakah terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

Pembahasan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini penelitian kuantitatif, menggunakan analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Dengan data diolah menggunakan perhitungan statistik SPSS 21.0. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan angket. Jumlah responden sebanyak 100 orang nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, uji linier, uji determinasi ( $R^2$ ), regresi sederhana, dan Uji t.

Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai R sebesar 0,412, menunjukkan hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Nasabah sedang. Hasil Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0,170, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 17,0%. Sedangkan sisanya sebesar 83% dipengaruhi oleh variabel lain. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh yaitu Kualitas Pelayanan =  $26,346 + (0,315)$  Hasil uji-t yang dilakukan  $t_{hitung}$  sebesar 1,984 dan  $t_{tabel}$  sebesar 4,479 maka  $h_a$  diterima dan  $h_0$  ditolak. Kesimpulan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan)

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah**



## KATA PENGANTAR



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

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan)” disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak-pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, motivasi, dan bimbingan hingga skripsi ini selesai. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL. Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A. Wakil Rektor Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan Dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si. Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Mudzakkir Khotib Siregar, M.A, Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd, yang merupakan pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Muhammad Isa, S.T, M.M, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dzul Fadhli H selaku Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan, Bapak Rafles, Bahron Sihombing dan Ika, Adel serta seluruh karyawan yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman ES-4 dan ES-3 Khususnya sahabat-sahabat saya (Sajida Harahap, Nur Aisyah Aritonang, Anry Pranata Siregar, Raja Parlindungan, Ramadansyah Harahap, Dian Martua Harahap, Ahmad Faisal Harahap, Zul

Fahmi Nasutiaon, Nurindom Hasibuan, Kholilah Tunnisah Simbolon, Sofa Marwah, Irhamni Nasution, Fadil Akbar, Rudiansyah Harahap, Syarifuddin Lubis, Muhammad Syarif, Jamaluddin Hasibuan, Maulida Hapsah Nasution, Juli Hanum Harahap, Dahriani Hasibuan, Indah Pratiwi Pohan, Eka Safitri Tanjung, & CS2, dan yang lainnya) yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-satu, yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di lingkungan IAIN Padangsidimpuan khususnya sahabat.

8. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Marwan Hasibuan, S.Pd, ibunda Alm. Zahro Hasibuan, dan saudara/i saya Khoirul Rizky Hasibuan, Surya Anita Hasibuan, Des Monora Hasibuan, Azwar Y Hasibuan, Fahmi Alvian Y Hasibuan, Suzu'an Asrafi Hasibuan) yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan materi demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi sekaligus studi di IAIN Padangsidimpuan. Semoga Allah nantinya memberikan balasan pahala yang berlimpah atas segenap dukungan dan pengorbanan yang telah mereka curahkan.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan amatlah berharga, dan peneliti tidak dapat membalasnya. Semoga Allah dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak ketidak sempurnaan. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu peneliti tentang hal

tersebut, dan masih perlu mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Desember 2016  
Peneliti

**MAHMUDI HASIBUAN**  
**NIM. 12 230 0144**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

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

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

## 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6. Hamzah**

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

## **7. Penulisan Kata**

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

## **8. Huruf Kapital**

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

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



## 9. Tajwid

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

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

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul/Sampul</b>	
<b>Halaman Pengesahan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Keaslian Skripsi</b>	
<b>Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi</b>	
	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Manfaat Penelitian .....	7
H. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan .....	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
b. Rantai Kualitas Pelayanan.....	13
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
d. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
e. Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	18
2. Kepuasan Nasabah .....	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	20
b. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	24
3. Tabungan Sahabat .....	28
a. Manfaat Kelebihan Tabungan Sahabat.....	28
b. Tujuan Pemasaran Produk Tabungan Sahabat.....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berpikir .....	31
D. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33

1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
D. Sumber Data.....	35
1. Data Primer.....	35
2. Data Sekunder.....	35
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	36
F. Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Analisis Deskriptif.....	39
4. Uji Normalitas.....	40
5. Uji Linieritas.....	40
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
7. Analisis Regresi Sederhana.....	41
8. Uji Hipotesis (Uji t).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.....	43
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	43
2. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.....	46
3. Visi dan Misi.....	46
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	47
5. Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan/Bank Muamalat.....	47
B. Analisis Deskriptif.....	48
1. Jenis Kelamin.....	48
2. Pendidikan.....	49
3. Analisis Deskriptif.....	50
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	51
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	52
D. Hasil Estimasi.....	53
1. Uji Linieritas.....	54
2. Analisis Regresi Sederhana.....	54
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
4. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....	56
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
F. Keterbatasan Penelitian.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Tabungan Sahabat .....	3
Tabel I.2	Defenisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel III.1	Skala Likert .....	36
Tabel III.2	Indikator Angket Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel III.3	Indikator Angket Kepuasan Nasabah.....	38
Tabel III.4	Tabel Interpretasi nilai r .....	41
Tabel IV.1	Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	48
Tabel IV.2	Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel IV.3	Hasil Uji Deskriptif.....	50
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel IV.5	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel IV.7	Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	53
Tabel IV.8	Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	53
Tabel IV.9	Hasil Uji Linieritas.....	54
Tabel IV.10	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	55
Tabel IV.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
Tabel IV.12	Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t).....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1	Rantai Kualitas Pelayanan .....	13
Gambar II.2	Kerangka Pikir .....	31
Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat .....	47
Gambar IV.2	Diagram Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar IV.3	Diagram Gambaran Banyaknya Responden SMP, SMA .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Surat Validasi
- Lampiran 3 Data Mentah Angket
- Lampiran 4 Transformasi Data Angket
- Lampiran 5 Transformasi Data Ordinal ke Data Interpal
- Lampiran 6 Tabel r Product-momen
- Lampiran 7 T Tabel Statistik

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kelengkapan fasilitas bank. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai.

Demikian halnya pada kondisi pelayanan dan fasilitas yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi pelayanan dan fasilitas yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan dikategorikan masih kurang lengkap.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja



perusahaan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasakan sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>1</sup> Secara sederhana, istilah *service* (pelayanan) mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Menurut Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah ternyata tidak mudah. Hal ini disebabkan kualitas jasa tidak sama dengan kualitas barang.

Kualitas barang diciptakan melalui proses produksi, sedangkan kualitas jasa tidak demikian. Sebagian kualitas jasa diciptakan selama penyerahan jasa

---

<sup>1</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Jakarta : Erlangga, 2008), hlm. 143.

<sup>2</sup>Iksan Ongko Widjono, dkk.,”Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya” dalam jurnal *Manajemen Pemasaran*, Volume 1, No. 1 Tahun 2013, hlm. 1-12.

itu terjadi dalam proses interaksi langsung antara pihak bank selaku penyedia jasa dengan nasabah selaku penerima jasa. Dengan pelayanan yang baik, akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah dan tentu jumlah nasabah akan terus meningkat lebih banyak lagi dari sebelumnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi Bank Muamalat, agar nasabah Bank Muamalat di Sibuhuan bisa lebih banyak ditingkatkan lagi. Dengan peningkatan jumlah nasabah yang tinggi, tentu akan menguntungkan bagi pihak Bank Muamalat itu sendiri.<sup>3</sup>

Hal ini dapat dilihat dengan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan terhadap kualitas pelayanan tabungan terhadap kepuasan nasabah, dan serta bagaimana implementasi kualitas pelayanan Bank muamalat terhadap kepuasan nasabahnya, maka apakah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang dianut atau tidak. Hal ini merupakan pokok penting bagi Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai bank syariah yang tentunya berbeda dengan bank konvensional.

Adapun jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan dapat dilihat dari tabel dibawah.

**Tabel I.1 Jumlah Tabungan Sahabat**

No	Bulan	Jumlah ACC Tabungan Sahabat
1	Mei-2015	25
2	Juni-2015	30
3	Juli-2015	40

---

<sup>3</sup>Risdiani Rahmi. Lubis “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPPR IB Muamalat Pada PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan*” (Skripsi : IAIN Padangsidempuan, 2015), hlm. 1-5.

4	Agustus-2015	42
5	September-2015	370
6	Oktober-2015	476
7	Nopember-2015	545
8	Desember-2015	561
9	Januari-2016	593
10	Februari-2016	681
11	Maret-2016	683

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

Berdasarkan tabel yang di atas, diperoleh jumlah nasabah sebanyak 25 nasabah di Mei 2015 pada Juni 2015 jumlah nasabah meningkat sebanyak 20% pada Juli jumlah nasabah meningkat 33.3% pada bulan berikutnya Agustus 2015 jumlah nasabah menurun 5% bulan seterusnya. Pada bulan September jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 22,2% di bulan Oktober jumlah nasabah menurun dari bulan september 3,36% di bulan Nopember 2015 jumlah nasabah meningkat dari bulan September 12,6% pada bulan selajutnya 2015. Pada bulan Desember jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 2,8% di tahun 2016, bulan Januari jumlah nasabah meningkat dari bulan Desember sebesar 5,3% dan di bulan Februari jumlah nasabah meningkat sebanyak 12,9% dan pada bulan Maret tingkat jumlah nasabah menagalami penurunan drastis dari bulan-bulan yang sebelumnya sebesar 0,2% nasabah.

Dapat disimpulkan jumlah nasabah Tabungan Sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan selalu mengalami peningkatan nasabah. Di dalam peningkatan jumlah nasabah akan mencerminkan berkembangnya bank.

Hasil wawancara dengan Bapak Bahron Sihombing sebagai Relationship Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui sebagian besar nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Hasil persentase jumlah nasabah tabungan sahabat setiap bulan menurun hal ini di pengaruhi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah<sup>4</sup>.

Kualitas pelayanan adalah, apabila dikelola tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas nasabah. Berarti kualitas pelayanan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan hal ini menunjukkan agar memahami dengan seksama harapan spesifik nasabah. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan<sup>5</sup>.

Berdasarkan uraian-uraian diatas peneliti tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Adapun judul penelitian ini adalah: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan).**

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Bahron Sihombing di PT. Bank Muamalat Kator Cabang Pembantu Sibuhuan, Pada Hari Selasa 05-04-2016 Pukul 08-49:Wib.

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono, *Service, Management 1* (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), hlm. 83.

## B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah tersebut. Adapun identifikasi masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Terjadinya fluktuasi nasabah pada tabungan sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan periode bulan Mei tahun 2015 – bulan Maret 2016.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan masih belum sesuai seperti harapan nasabah dari segi *Tangibles* (fasilitas).

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, agar peneliti ini lebih terarah pada tujuan yang dimaksud. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

## D. Defenisi Operasional Variabel

**Tabel I.2 Defenisi Operasionalisasi Variabel**

NO	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas pelayanan adalah membantu menyiapkan pelayanan apa yang dibutuhkan untuk nasabah/pelanggan. Pelayanan adalah usaha untuk melayani nasabah apa yang dibutuhkan nasabah. (X)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	1. Bentuk bangunan. 2. Kemampuan petugas member informasi kepada nasabah. 3. Respon petugas dalam melayani nasabah. 4. Kemampuan administrasi petugas pelayanan. 5. Perhatian petugas pelayanan.	Ordinal
2	Kepuasan nasabah	1. Kualitas produk	1. Produk yang memuaskan	

	<p>adalah (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah dari suatu perusahaan. (Y)</p>	<p>2. Harga 3. Kualitas pelayanan (<i>service Quality</i>) 4. Faktor emosional 5. Biaya kemudahan</p>	<p>nasabah. 2. Harga yang puas dan relatif bagi nasabah. 3. Melakukan pelayanan dengan cermat. 4. Menjaga sikap karyawan pada nasabah. 5. Menciptakan produk yang murah dan efisien.</p>	Ordinal
--	---	---	--	---------

### E. Rumusan Masalah

Sesuai dengan batasan masalah di atas maka rumusan masalah pada peneliti ini yakni. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pemebentu Sibuhuan ?

### F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

### G. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari dua sudut pandang yakni teoritis dan praktis.

1. Secara teoritis diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang dunia bisnis, serta memberikan kontribusi khususnya dalam mengembangkan konsep pemasaran PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak yaitu:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Sebagai proses pembelajaran dan pemahaman bagi peneliti dalam bidang manajemen dan khususnya dalam bidang pemasaran.

b. Bagi pihak kampus, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak kampus sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di fakultas ekonomi dan bisnis islam serta sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.

c. Bagi Nasabah dan Pembaca.

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan nasabah. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu sumber bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan atau menambah variabel-variabel yang lain untuk memperluas penelitian.

d. Bagi Pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

## **J. Sistematika Pembahasan**

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian yang penulis lakukan terhadap suatu permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang berisi tentang, latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II landasan teori berisi tentang Kajian teori yang terdiri dari pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, tabungan sahabat. Kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

Bab III metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrument pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian di dalamnya memuat: gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan, analisis deskriptif data dan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, hasil estimasi, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, jasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketetapan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan perasaan nyaman pada konsumen.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, terhubung dengan suatu transaksi spesifik yang abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar (*flexibility to meet customer demands and market changes, reposed to customer market*).

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Ketetapan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses dengan waktu cepat

sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah. Karyawan tepat waktu melayani nasabah.

- 2) Akurasi pelayanan pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Karyawan tidak melakukan kesalahan administrasi yang merusak nasabah maupun bank.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah. Sikap sopan dan ramah membuat nasabah merasa nyaman melakukan transaksi.
- 4) Kelengkapan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sebagainya.
- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti *outlet*, jukuhnya jumlah jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- 6) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

Kualitas jasa bank melekat pada karyawan dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, kualitas karyawan merupakan salah satu diferensiasi antara bank yang satu dengan bank lainnya, sekaligus sebagai salah satu rantai nilai yang dapat menciptakan *competitive advantage* bagi bank yang bersangkutan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Jakarta : Ghalia Indonesia 2006), hlm. 45.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>7</sup>

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Di dalam ajaran Islam kita diajarkan untuk membentuk akhlaq yang mulia. Dengan akhlaq yang mulia, manusia diharapkan dapat melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi, dan harmonis. Terdapat firman Allah SWT yang memberi petunjuk untuk kita berbuat kebaikan. Adapun kualitas pelayanan dapat dijelaskan dalam QS. Al- Yusuf: ayat 21.

وَقَالَ الَّذِي اشْتَرَاهُ مِنْ مِصْرَ لِمَرْأَتِهِ أَكْرِمِي مَثْوَاهُ عَسَىٰ أَنْ  
يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَوَلَدًا ۚ وَكَذَٰلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِي الْأَرْضِ  
وَلِنُعَلِّمَهُ ۖ مِنْ تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ ۗ وَاللَّهُ غَالِبٌ عَلَىٰ أَمْرِهِ ۖ وَلَٰكِنَّ  
أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢١﴾

Artinya: Dan orang Mesir yang membelinya berkata kepada isterinya "Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik, boleh Jadi Dia bermanfaat kepada kita atau kita pungut Dia sebagai anak." dan demikian pulalah Kami memberikan kedudukan yang baik kepada Yusuf di muka bumi (Mesir), dan agar Kami

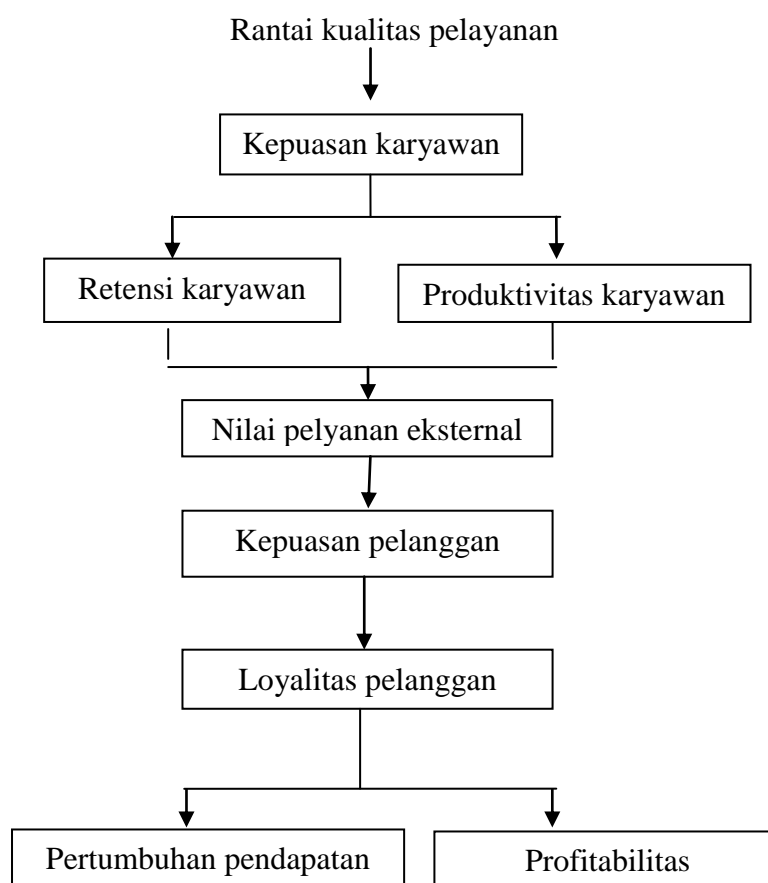
<sup>7</sup>H. Melayu S.P, Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta : PT Bumi Aksara 2001), hlm. 152.

ajarkan kepadanya ta'bir mimpi. dan Allah berkuasa terhadap urusan-Nya, tetapi kebanyakan manusia tiada mengetahuinya.”<sup>8</sup>

### b. Rantai kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan pelanggan (nasabah/calon nasabah) tentu adanya kualitas pelayanan karyawan. Pelayanan kepada pelanggan atau nasabah merupakan kualitas pelayanan eksternal, sedangkan pelayanan kepada karyawan merupakan kualitas pelayanan internal.<sup>9</sup> Seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar II.1 Rantai Kualitas Pelayanan**



<sup>8</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an dan terjemahan* (Jakarta: gema persi insane, 2002), hlm. 77.

<sup>9</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank syariah* (Bandung Alfabeta 2012), hlm.211.

Gambar rantai kualitas pelayanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa memiliki kualitas pelayanan eksternal (pelayanan kepada nasabah) akan memberikan dampak atau efek kepada kepuasan pelanggan. Pelayanan nasabah yang baik adalah pelanggan akan merasa puas sehingga loyalitas pelanggan yang tinggi akan meningkatkan pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

**c. Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Kualitas pelayanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- 1) Yang berkaitan dengan jasa.
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.
- 3) Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan di dalam dunia perbankan yaitu sebagai berikut :
  - a) Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat menyakinkan nasabah.
  - b) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
  - c) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

- d) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- e) Empaty (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.<sup>10</sup>

Sedangkan Freddy Rangkuti mengemukakan ada sepuluh kriteria kualitas pelayanan yaitu :

- a) *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat memuaskan. Karyawan harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
- b) *Responsive* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Karyawan harus tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan.
- c) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas, fisik, kelengkapan, dan sarana komunikasi.
- d) *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- e) *Access* (mudah diperoleh), yaitu kemampuan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit).
- f) *Courcecy* (keramahan), yaitu sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 205.

- g) *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya nasabah.
- h) *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah, nasabah tidak perlu takut dananya hilang atau rusak, sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya. Untuk memberikan rasa aman ini, dana nasabah telah dijamin kepada Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).
- i) *Understanding* (memahami nasabah), yaitu terjadinya saling pengertian antara nasabah dan petugas bank.

#### **d. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Manfaat kualitas pelayanan perbankan hendaklah di implementasikan secara konsisten atau bijaksana, serta tetap berpegang teguh kepada ketentuan-ketentuan atau aturan main yang sudah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Manajemen perbankan harus menganut sistem manajemen terpadu dan terbuka dan tidak merugikan kepada nasabah.

Manfaat kualitas pelayanan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis. Proses pengambilan keputusan harusnya merupakan hasil dari *problem solving* dengan para stafnya dengan keahlian dan latar belakang yang berbeda.

Dalam melakukan transaksi atau jasa bank berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Menjauhi unsur-unsur kepentingan pribadi atau kelompok, bank mendapatkan keuntungan nasabah juga mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan

pihak bank. Sebagaimana melakukan kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan nasabah, seharusnya karyawan bank menjaga amanah yang diberikan oleh perusahaan serta nasabah untuk melakukan pelayanan yang baik. Sebagaimana dituliskan dalam Surat Al-Baqarah ayat 25.

وَبَشِّرِ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرَى  
 مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ كُلَّمَا رُزِقُوا مِنْهَا مِنْ ثَمَرَةٍ رِزْقًا قَالُوا هَذَا  
 الَّذِي رُزِقْنَا مِنْ قَبْلُ وَأُتُوا بِهِ مُتَشَبِهًا وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ  
 مُطَهَّرَةٌ وَهُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٥﴾

Artinya: Dan sampaikanlah berita gembira kepada mereka yang beriman dan berbuat baik, bahwa bagi mereka disediakan surga-surga yang mengalir sungai-sungai di dalamnya. Setiap mereka diberi rezki buah-buahan dalam surga-surga itu, mereka mengatakan : "Inilah yang pernah diberikan kepada Kami dahulu." mereka diberi buah-buahan yang serupa dan untuk mereka di dalamnya ada isteri-isteri yang suci dan mereka kekal di dalamnya.<sup>11</sup>

Sebagaimana ayat di atas menyatakan bahwa, kita akan mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang kita lakukan. Jika perbuatan yang baik yang kita lakukan terus-menerus, maka hasil yang baik juga kita petik dan sebaliknya jika kita melakukan hal yang buruk maka hal buruk itu juga yang akan datang kepada kita. Ketika pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mendapatkan predikat yang baik dari nasabah, maka nasabah akan lebih loyal terhadap apa yang telah diberikan pihak bank.

<sup>11</sup> *Ibid.*, Al-Qur'an dan terjemahan, hlm. 71



Manfaat pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah/konsumen. Kualitas pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah. Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan manfaat kualitas pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela.
- 2) Memegang teguh amanah.
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah.
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
- 7) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.<sup>12</sup>

**e. Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas pelayanan**

Tjiptono & Chandra menyebutkan ada beberapa faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan jasa diantaranya sebagai berikut :

- 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.

Salah satu karakteristik unik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses

---

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 208-209.

penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
- b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks,
- c) Tutur kata karyawan kurang sopan bahkan menyebalkan,
- d) Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan,
- e) Karyawan selalu cemberut.

## 2) Gap Komunikasi.

Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Gap-gap komunikasi bisa berupa :

- a) Penyedia jasa memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b) Penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.
- c) Pesan komunikasi penyedia jasa tidak dipahami pelanggan.
- d) Penyedia jasa tidak memperhatikan atau tidak segera menanggapi keluhan atau saran pelanggan.

## 3) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut jasa yang bersifat personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia jasa dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima.<sup>13</sup>

## **2. Kepuasan Nasabah**

### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan akan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang

---

<sup>13</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction edisi 2* (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2007), hlm. 175-176.

diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan tidak kepuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk yang baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang disarankan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang disarankan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang disarankan setelah pemakaiannya.

Variabel utama yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka pelanggan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai

ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosional. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.<sup>14</sup>

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

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

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak pindah ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah setia kepada bank tersebut. Hal ini meenyatakan bahwa kepuasan nasabah secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi lain dn berpotensi menambah nasabah baru.

---

<sup>14</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Op, Cit.*, hlm. 192-194.

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Formula yang digunakan untuk menentukan pelanggan adalah:<sup>15</sup>

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

Dimana:

S = *Satisfaktion* (kepuasan)

E = *Expectation* (harapan)

P = *Percevid performance* (kinerja yang dirasakan)

Kita telah mengemukakan bahwa pembeli bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran. Kepuasan nasabah atau pelanggan pembelian tergantung dari kinerja dri penawaran dibandingkan dengan harapannya.<sup>16</sup>

#### **b. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Ali Hasan mengatakan, ada beberapa hal manfaat kepuasan nasabah. Perencanaan, implementasi, dan pengendalian program kepuasan nasabah memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah.

Persaingan dengan “perang harga”, pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa pasar (sekalipun sebenarnya sangat rapuh). Cukup banyak fakta

---

<sup>15</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana 2010), hlm. 161-162.

<sup>16</sup>Philip Kotler A.B. *Susanto, Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat,1999), hlm.

bahwa nasabah yang bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik. Strategi fokus pada kepuasan nasabah merupakan alternatif dalam upaya mempertahankan nasabah untuk menghadapi para pesaing yang menggunakan biaya lebih rendah.

2) Manfaat ekonomis

Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini jauh lebih murah dibandingkan terus menerus berupaya menarik atau memprospek nasabah baru. Riset Wells menunjukkan biaya mempertahankan nasabah lebih murah empat sampai enam kali lipat dibanding biaya mencari nasabah baru.

3) Reduksi sensitivitas harga

Nasabah yang puas terhadap suatu bank cenderung lebih jarang memikirkan harga akan pelayanan yang ia terima. Dalam banyak kasus, kepuasan nasabah mengalih fokus pada harga dan kualitas.

4) *Key* sukses bisnis masa depan

- a) Kepuasan nasabah merupakan strategi bisnis jangka panjang, membangun dan memperoleh repurasi produk-perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan nasabah.
- b) Kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi nasabah terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

- c) Program kepuasan nasabah relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama.
  - d) Ukuran nasabah lebih prediktif untuk kinerja masa depan sekalipun tidak mengabaikan data akuntansi sekarang.
- 5) *Word-of-mouth relationship*, menurut Schnaars nasabah yang puas dapat :
- a) Hubungan antara perusahaan dan nasabahnya menjadi harmonis,
  - b) Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, dan
  - c) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Ali Hasan juga mengatakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, setidaknya ada tiga aspek penting yang berkaitan yaitu apa yang diukur, dan metode dan skala pengukuran.

1) Variabel yang diukur

a) Kepuasan pelanggan keseluruhan

Yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b) Dimensi kepuasan pelanggan

Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan.



Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c) Konfirmasi harapan

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja aktual produk perusahaan.

d) Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

e) Kesiediaan untuk merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama (seperti pembelian mobil, broker rumah, komputer, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

f) Ketidakpuasan pelanggan

Pandi menganjurkan aspek-aspek yang ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah komplain, pengembalian produk, biaya garansi, *word of mouth negative* (rekomendasi negatif).

## 2) Metode pengukuran.

### a) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada kepuasan pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukkan yang berharga untuk direspon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

### b) *Ghost shopping*

Metode ini efektif jika jika manajer perusahaan bersedia sebagai *ghost shopper* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan. Caranya karyawan tidak mengetahui kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian. Bila karyawan mengetahui dirinya sedang dinilai tentu saja perilakunya akan menjadi “sangat manis” dan hasiln penilaian akan menjadi bias.

### c) *Lost costumer analisis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok. Pemantauan *costumer loss rate* penting, karena peningkatan *costumer loss rate* berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

### d) Survei kepuasan pelanggan.

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan. Survey cenderung dengan menggunakan skala.

### **3. Tabungan Sahabat**

Fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat yaitu sebagai perantara pihak-pihak yang kelebihan dana maupun pihak yang kekurangan dana. Sebagai lembaga perantara keuangan inilah bank memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat terutama pada era sekarang ini. Dimana masyarakat membutuhkan wadah yang dapat menjaga dan menyalurkan dan mereka sebagai modal usaha untuk pihak-pihak yang memiliki keahlian tapi tidak memiliki biaya dalam usaha.

Ada banyak produk-produk penghimpunan dana yang banyak dikembangkan di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Tabungan sahabat adalah tabungan yang dikhususkan untuk penjualan melalui aliansi, yang menghendaki fitur gratis biaya administrasi dan adanya kartu ATM.<sup>17</sup>

#### **a. Manfaat Kelebihan Tabungan Sahabat**

Ada beberapa manfaat dari tabungan sahabat antara lain yaitu:

- 1) Simpanan sukarela untuk pengaturan arus kas pribadi.
- 2) Bagi hasil menarik, dapat dengan leluasa dalam melakukan transaksi, bebas biaya, dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan
- 3) Dapat digunakan sebagai investasi, usaha, keperluan pribadi.

---

<sup>17</sup>Ahmad Arif Aenur Rofik, “Strategi Pemasaran Tabungan Sahabat (Simpanan Usaha Banyak Manfaat) di Bmt Hudatama Semarang” (Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2012), hlm. 34.

### b. Tujuan Pemasaran Produk Tabungan Sahabat

Tujuan pemasaran produk tabungan Sahabat adalah :

- 1) Memaximumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk tabungan Sahabat yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.
- 2) Memaximumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai layanan dan keunggulan produk tabungan Sahabat yang diinginkan nasabah.
- 3) Memaximumkan mutu dari produk tabungan Sahabat dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

### B. Penelitian Terdahulu

Adapun perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan peneliti, maka peneliti menggunakan penelitian sebelumnya.

**Tabel II.1 Penelitian terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
GUSTI AYU PUTU RATIH KUSUMA DEWI	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BPR HOKI DI KABUPATEN TABANAN PROGRAM MAGISTER PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS UDAYANA DENPASAR 2014	Penelitian ini menggunakan analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan bantuan program AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, 2) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

CHRISTIANA OKKY AUGUSTA LOVENIA	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang) FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG 2012	Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut
INDAH PRASETIANTY	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS : BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU GAJAH MADA) PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN DEPARTEMEN EKONOMI PEMBANGUNAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN2012	Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa secara rata-rata nasabah menilai kualitas pelayanan yang diberikan BMI Capem Gajah Mada adalah baik. Hasil penelitian ini secara simultan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial hanya dimensi jaminan dan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi empati mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penulis antara lain:

- a. Persamaan peneliti dengan GUSTI AYU PUTU RATIH KUSUMA DEWI dengan penulis yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan Nasabah (Y)

sama- sama menggunakan data primer, sedangkan perbedaannya GUSTI AYU PUTU RATIH KUSUMA DEWI menggunakan program AMOS sementara penulis menggunakan program SPSS 21, sedangkan perbedaannya lainnya terdapat pada lokasi dan penelitian.

- b. Persamaan peneliti dengan Chistiana Okky Agustina Lovenia dengan penulis adalah sama-sama menggunakan data primer, variabel (X) dan variabel (Y) untuk variabel Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah sedangkan perbedaannya dengan Chistiana Okky Agustina Lovenia menggunakan data kualitatif sementara penulis menggunakan SPSS 21 pada adalah, dan tempat lokasi penelitian yang berbeda.
- c. Persamaan peneliti dengan Indah Prasetyanty dengan penulis yaitu sama-sama memiliki dua variabel dan menggunakan data primer, sedangkan perbedaan lokasi dan tempat.

### **C. Kerangka Pikir**

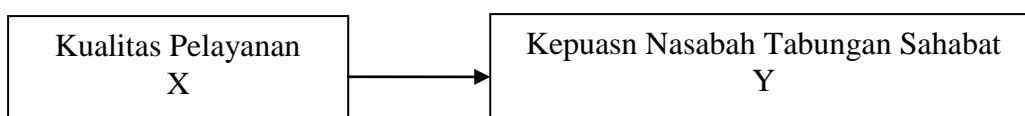
Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya harus dapat menjaga kepercayaan nasabahnya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawannya.<sup>18</sup> Karyawan yang diharapandapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *Customer service*. Karena tugas seorang *Customer service* dalah memberikan

---

<sup>18</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 225.

pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya.<sup>19</sup> Sebuah bank dikatakan baik kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur karena kunci mempertahankan nasabah adalah kepuasan.

**Gambar II.2 Kerangka Berpikir**



#### **D. Hipotesis**

Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>20</sup> Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir yang dikemukakan maka dapat diambil suatu hipotesis yaitu terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

Ho: Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

Ha: Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

<sup>19</sup>*Ibid*, hlm. 227

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), hlm. 96.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan yang beralamat di Jln. Sudirman. No. 45 Sibuhuan Padang Lawas dengan alasan karena peneliti magang di Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2016 sampai selesai.

### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini apabila ditinjau berdasarkan tempat penelitian merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.<sup>21</sup> Penelitian kuantitatif adalah peneliti bekerja dengan angka, yang datanya bilangan (skor atau nilai peringkat, atau frekuensi yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifat spesifik).<sup>22</sup>

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah kumpulan elemen-elemen memiliki sejumlah sifat-sifat tertentu dimana sampel penelitian diambil.<sup>23</sup> Populasi dari penelitian

---

<sup>21</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2004), hlm. 5.

<sup>22</sup>Asmadi Als, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 13.

<sup>23</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. edisi ke-6 (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006), hlm. 58.



yang peneliti lakukan adalah seluruh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan sebanyak 2089 orang. Namun karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti menggunakan sampel untuk penelitian ini yaitu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan yang dianggap mewakili.<sup>24</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>25</sup> Sedang jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus yaitu:

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

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengembalian sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan biasanya 10%

$$n = \frac{20,89}{1 + 20,89(0,1)^2}$$

$$n = 99,47$$

$$n = 100$$

Penelitian ini menggunakan *simple random sample* atau sampel random sederhana. Menurut Sugiyono dinyatakan *simple* (sederhana) karena

---

<sup>24</sup>Soekidjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 155.

<sup>25</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 116.

pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>26</sup>

*Simple random sample* adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampel. Sampel yang diinginkan ditarik secara *random*, baik dengan menggunakan *random numbers* atau dengan undian biasa.<sup>27</sup> Pengambilan sampel dengan cara *random* hanya dapat dilakukan jika keadaan populasi memang homogen.<sup>28</sup>

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

Sumber data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini adalah:

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama (sumber asli) di lapangan.<sup>29</sup> Sesuai dengan asalnya darimana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket. Dalam penyebaran kuisisioner peneliti meminta kepada para nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan ataupun melalui orang-orang yang dianggap mewakili para responden.

##### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh

---

<sup>26</sup>Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 64.

<sup>27</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 276.

<sup>28</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 181.

<sup>29</sup>Burhan Bungin, *Sosial : "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 128.

pihak lain).<sup>30</sup> Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat pada dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

### E. Instrumen Pengumpulan Data

Memperoleh data yang diperlukan data dalam menguji hipotesis diperlukan instrumen penelitian. Instrument dalam penelitian sangat penting sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data yang akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Suharsimin Arikunto yang mengatakan bahwa” instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.<sup>31</sup>

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

**Tabel III.1 Skala Likert**

Kategori	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

---

<sup>30</sup>*Ibid.* hlm. 129

<sup>31</sup>Margono, *Metodologi Penelitian* (Semarang: Rineka Cipta, 1996), hlm. 160.

Dengan menggunakan skala likert 5 poin, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Teknik wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan informasi atau data yang diperlukan di dalam penelitian.

**Tabel III.2 Indikator Angket Kualitas Pelayanan**

Indikator	Pernyataan	Butir Soal
<i>Tangible</i>	1. Bentuk bangunan.	1,2
	2. Sarana komputer.	
	3. Perlengkapan ruangan.	3,4
	4. Penampilan petugas pelayanan.	
<i>Reability</i>	5. Kemampuan petugas member informasi kepada nasabah.	5,6
	6. Kemampuan petugas didalam bank	7
<i>Reponsiveness</i>	7. Respon petugas dalam melayani nasabah.	8,9
	8. Respon petugas, pelayanan terhadap keluhan nasabah.	
<i>Assurance</i>	9. Kemampuan administrasi petugas pelayanan.	10,11
	10. Kemampuan teknis petugas pelayanan.	
	11. Kemampuan sosial petugas pelayanan.	
<i>Empathy</i>	12. Perhatian petugas pelayanan.	13,14
	13. Kepedulian petugas kepada nasabah.	
	14. Sikap ramah tama petugas pelayanan.	15
Jumlah		14

**Tabel III.3 Indikator Angket Kepuasan Nasabah**

Indikator	Pernyataan	Butir Soal
Kualitas produk	1. Produk yang memuaskan nasabah.	1,2,3,4
	2. Produk yang aman untuk nasabah.	
	3. Kualitas produk yang mudah diingat nasabah.	
	4. Kesan produk paling diingat nasabah, dari perusahaan lain.	
Harga	5. Harga yang puas dan relatif bagi nasabah.	5,6,7
	6. Tidak ada komplain pada nasabah	
	7. Sesuai yang diharapkan nasabah pada perusahaan.	
Kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> )	8. Melakukan pelayanan dengan cermat.	8,9,10
	9. Kedisiplinan karyawan untuk melayani pada nasabah.	
	10. Kenyaman nasabah dalam proses pelayanan	
Faktor emosional	11. Menjaga sikap karyawan pada nasabah.	11,12,13
	12. Kinerja yang baik sesuai yang diharapkan nasabah	
	13. Keramahan petugas.	
Biaya kemudahan	14. Menciptakan produk yang murah dan efisien.	14,

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data penelitian ini di olah dengan menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistical Productand Service Solution*) versi 21.0. Adapun tahap-tahap analisis data yang dilakukan sebagai berikut.

## 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukannya. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *korelasi pearson product moment*  $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$  taraf signifikan 0.05.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ketelitian alat ukur yang digunakan atau ketelitian kuesioner yang akan digunakan dalam teknik pengumpulan data.<sup>32</sup> Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya, dengan *cronbach's alpha*, dimana secara umum dianggap reliabel apabila nilai *cronbach's alpha*  $>0.6$ . Kriteria *cronbach's alpha* di bawah 0.6 dinyatakan tidak reliabel sedangkan 0.6-0.69 kurang reliabel, untuk 0.7-0.79 dinyatakan reliabel dan di atas 0.8 adalah sangat reliabel.<sup>33</sup>

## 3. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah metode statistik yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan berbagai karakteristik data.<sup>34</sup> Seperti beberapa rata-ratanya, seberapa jauh data-data bervariasi, dan beberapa standar deviasinya, nilai maksimum dan minimum data.

---

<sup>32</sup>Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rhineka Cipta, 2011), hlm. 125

<sup>33</sup>Dwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 51

<sup>34</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 200.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpulkan mengikuti dugaan normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian *Kolmogorov Smirnov* (KS) jika  $\text{Sig} > 0.05$  maka distribusi data bersifat normal dan sebaliknya  $\text{Sig} < 0.05$  maka distribusi data tidak normal<sup>35</sup>

#### 5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian linieritas menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0.05.<sup>36</sup> Uji linieritas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi sederhana dan regresi berganda antara variabel yang diteliti.

#### 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Berikut nilai tabel  $R^2$

---

<sup>35</sup>Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.383

<sup>36</sup>Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 28

**Tabel III.4 Tabel Interpretasi Nilai r**

<b>Besarnya Nilai r</b>	<b>Interpretasi</b>
Antara 0.800 sampai dengan 1.00	Sangat Kuat
Antara 0.600 sampai dengan 0.800	Kuat
Antara 0.400 sampai dengan 0.600	Sedang
Antara 0.200 sampai dengan 0.400	Rendah
Antara 0.000 sampai dengan 0.200	Sangat Rendah (Tidak Ada Korelasi)

## 7. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan sistematis antara variabel responden dan variabel penjelas. Analisis regresi sederhana merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengembangkan suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel (X) dan variabel (Y). Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Model penelitian yang terbentuk adalah:

$$KP = \partial + bKN + e$$

Keterangan:

KP = Kualitas Pelayanan

$\partial$  = Konstanta

B = Koefisien regresi

KN = Kepuasan Nasabah

E = *Error teram*



## 8. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu stres kerja berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja karyawan. Untuk mengetahui hasil signifikan atau tidak, angka  $t_{hitung}$  akan dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ .  $T_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel signifikansi dengan derajat kebebasan  $df=n-k-1$ .

Keterangan:

$df$  = Derajat kebebasan

$n$  = Jumlah data

$k$  = Jumlah variabel independen

Setelah diperoleh  $t_{hitung}$  maka untuk interpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , maka  $h_0$  ditolak dan  $h_a$  diterima.

Jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$  maka  $h_0$  diterima dan  $h_a$  ditolak.

Berdasarkan signifikansi:

Jika signifikansi  $>$  maka  $h_0$  diterima

Jika signifikansi  $<$  maka  $h_0$  ditolak

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **1. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.**

#### **1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.**

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H (01 Nopember 1991), Pendirian Bank yang diprakarsai oleh beberapa tokoh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa cendekiawan Muslim yang tergabung dalam Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) serta Pemerintah ini mendapat dukungan dari tokoh-tokoh dan pemimpin Muslim terkemuka, beberapa pengusaha Muslim, serta masyarakat. Bentuk dukungan dari masyarakat yaitu berupa komitmen pembelian saham senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan Akta Pendirian Perseroan. Selanjutnya, dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor, diperoleh tambahan modal dari masyarakat Jawa Barat sebesar Rp 22 milyar sehingga menjadi Rp 106 milyar sebagai wujud dukungannya serta mendapat dukungan langsung dari Presiden dan mulai beroperasi pada 27 Syawal 1412 H (1 Mei 1992).

Pada tahun 2008 merupakan tahun yang sangat berat sekali untuk dunia perbankan, Krisis finansial menghantam Indonesia dan berdampak luas terhadap bisnis, termasuk sektor perbankan. Dikarenakan kondisi bisnis yang tidak kondusif, sejumlah bank di Indonesia collapse, Dengan memakai sistem syariah menjadikan Bank Muamalat 41 terjaga dari

negative spread pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998, sehingga membuat Bank Muamalat tetap bertahan dalam kategori A dan dalam hal ini bank muamalat tidak membutuhkan pengawasan BPPN (Badan Penyehatan Perbankan Nasional) maupun rekapitalisasi modal dari pemerintah. Namun, Bank Muamalat tetap berupaya mencari pemodal potensial guna memperkuat permodalannya dengan menyelenggarakan Right Issue I pada tahun 1999 dan dalam kegiatan ini berhasil mendapatkan pemegang saham baru yaitu Islamic Development Bank (IDB). Setelah dua tahun beroperasi, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa pada 27 Oktober 1994. Pengakuan ini semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah pertama di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan.<sup>37</sup>

Dengan usaha yang Ekstra keras dan disiplin Bank Muamalat Telah berhasil membalikkan kerugian finansial pasca krisis tahun 1998 menjadi keuntungan yang signifikan bagi Bank. Pasca krisis tahun 1998, Bank Muamalat mulai bangkit dari keterpurukan dan mengawalinya dengan pengangkatan direksi baru dari internal. Kemudian menggelar rencana kerja lima tahun untuk mengembalikan Bank Muamalat ke kondisi keuangan dan pertumbuhan yang berkesinambungan.

Hasil kinerja Bank Muamalat dari tahun 1998 hingga 2008 tersebut dibuktikan dengan meningkatnya total aktiva Bank Muamalat sebesar 25,3 kali lipat menjadi Rp 12,60 triliun, jumlah ekuitas tumbuh sebesar 23,6

---

<sup>37</sup>Bank Muamalat, *the great leap forward, laporan tahunan annual report*, ( Pt. Bank Muamalat Indonesia, tbk, gedung arthaloka, jln jenderal sudirman no. 2, Jakarta 10220, hlm. 127.

kali lipat menjadi Rp 966 milyar, dan perkembangan jumlah nasabah hingga menjadi 2,9 juta nasabah. Bank Muamalat menutup tahun krisis finansial global 2008 dengan peningkatan laba bersih 43% menjadi Rp 207 miliar, di kala laba sektor perbankan konvensional nasional secara agregat menurun sebesar 13%, dan laba agregat perbankan syariah pun turun 20%.

Pada tahun 2009, PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk berubah nama menjadi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sesuai dengan akta No. 104 tanggal 12 Nopember 2008 dari notaris Arry Supratno, S.H., notaris di Jakarta. Akta pernyataan tersebut disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan No. AHU-98507.AH.01.02.TH.08 tanggal 22 Desember 2008 dan dicatat dalam tata usaha pengawasan Bank Indonesia sejak 4 September 2009.

Pada tahun yang sama, Bank Muamalat pertama kalinya membuka cabang internasional di Kuala Lumpur Malaysia dan melaksanakan pergantian manajemen pada bulan Juli 2009. Berdasarkan laporan keuangan (audited), pada akhir 2009 total aset Bank Muamalat mencapai Rp16.027,18 miliar atau tumbuh 27,09% yang sebagian besarnya berasal dari Dana Pihak Ketiga (DPK) yaitu sebesar Rp 13.316,90 miliar. Dan dari Dana Pihak Ketiga yang terkumpul tersebut sebesar Rp 11.428,01 miliar disalurkan pada aktivitas Pembiayaan serta investasi syariah lainnya.

## 2. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan beroperasi pada tanggal 22 Desember 2010 untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh dewan komisaris dari kantor pusat Jakarta dan kantor kepala cabang bank muamalat padangsidempuan dan disaksikan oleh MUI Sibuhuan, Kementerian Agama Sibuhuan, Pejabat setempat serta seluruh karyawan bank muamalat sibuhuan, pada saat itu berjumlah 15 orang.

Pimpinan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan pada priode tahun 2010-2016 yaitu bapak Dzul Fadhi H. hingga sampai saat ini. Jumlah karyawan cabang sibuhuan 18 orang karyawan.<sup>38</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan yang terletak Jln. Jenderal Sudirman No. 31. Sibuhuan pada dasarnya gedung ini digunakan tempat jual pakaian, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor bank muamalat Indonesia Tbk kantor cabang pembantu sibuhuan. Lokasi ini sangat mudah dijangkau dan ditempuh, karena kantornya berada dalam pusat kota sibuhuan yang terletak pada Jln. Jenderal Sudirman No 31, Dekat pasar Sibuhuan.

## 3. Visi dan Misi

visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

---

<sup>38</sup>Karyawan Bank Muamalat, *Hasil Wawancara Dengan Para Karyawan Bank Muamalat KCP Sibuhuan, Pada 08-09-2015.*

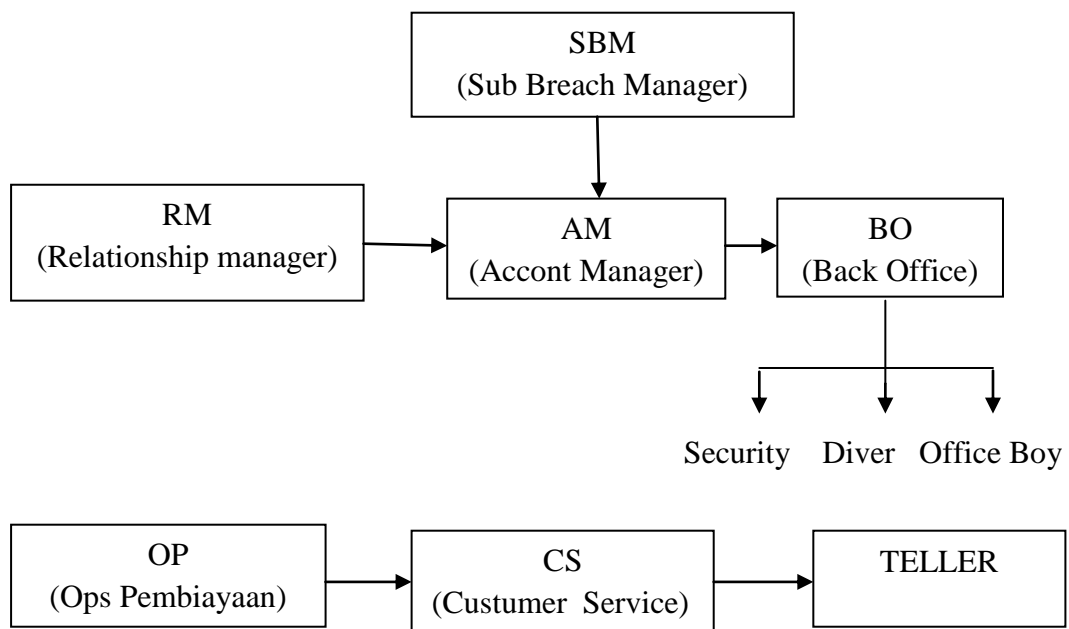
misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder.<sup>39</sup>

#### 4. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyaluran, pembiayaan dan penghimpunan dana. Unit usaha PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan memperoleh Nasabah dari Padang Lawas dan sekitarnya.

#### 5. Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan/Bank Muamalat<sup>40</sup>

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi Bank Muamalat**



<sup>39</sup>Bank Muamalat, *Managing The Challenge Of Growth Laporan Tahunan Annual Report* (PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, Gedung Arthaloka, Jln Jenderal Sudirman No. 2 : Jakarta), hlm 133.

<sup>40</sup>Karyawan Bank Muamalat, *Hasil Wawancara Dengan Para Karyawan Bank Muamalat KCP Sibuhuan*, Pada 08-09-2015.

## 2. Analisis Deskriptif

Di dalam penelitian dikumpulkan data primer untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat, melalui penyebaran angket kepada 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Adapun proses penelitian dan penyebaran angket yang dilakukan peneliti yaitu dari bulan September sampai selesai. Untuk menjelaskan identitas responden maka peneliti membuat analisis data dengan data sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin.

Berikut ini adalah tabel distribusi jenis kelamin responden penelitian.

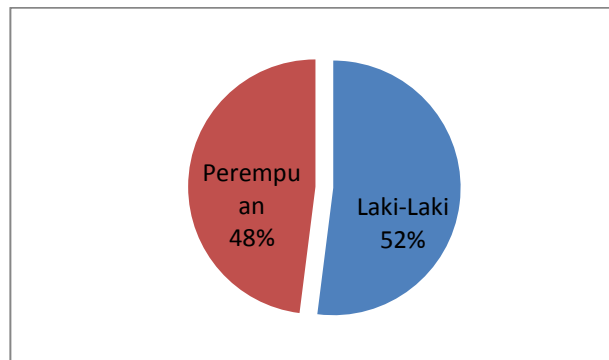
**Tabel IV. 1**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	52	52%
2	Perempuan	48	48%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian (Angket) 2016 (data diolah)

Tabel IV 1 menunjukkan bayaknya responden berdasarkan jenis kelamin. Hasil penelitian, Mayoritas responden sebanyak 52 orang atau sebesar 52% adalah responden Laki-Laki dan sisanya adalah responden Perempuan yakni sebanyak 48 orang atau sebesar 48%. Digambarkan dalam diagram berikut.

**Gambar IV. 2**  
**Diagram Gambaran Banyaknya responden**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber peneliti (Komputerisasi Gambar 2 )

## 2. Pendidikan.

Pendidikan responden terdiri atas pendidikan SMP dan SMA seperti tabel berikut

**Tabel IV. 2**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

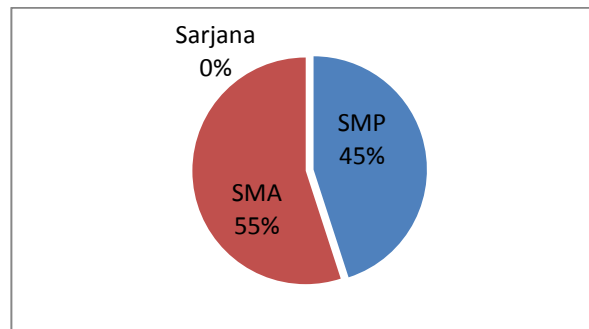
No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMP	45	45%
2	SMA	55	55%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian (angket) 2016 (Data diolah)

Tabel IV 2 menunjukkan banyaknya responden mayoritas SMA sebanyak 55 orang atau sebesar 55%. Sedangkan tingkat SMP sebanyak 45 orang atau sebesar 45%. Maka dapat digambarkan dalam diagram berikut.



**Gambar IV. 3**  
**Diagram Gambaran Banyaknya Responden**  
**Tingkat SMP, SMA.**



Sumber: Penelitian (Komputerisasi Gambar 3)

### 3. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek. Berikut hasil analisis deskriptif untuk uji analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

**Tabel IV. 3**  
**Hasil Uji Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kualitas_Pelayanan	100	21	75	61,89
Kepuasan_Nasabah	100	40	68	55,48
Valid N (listwise)	100			

Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).

Dari hasil deskriptif terlihat bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai rata-rata (mean) sebesar 61,89 kemudian mempunyai nilai tertinggi 75, nilai ter rendah 21. Kepuasan nasabah (Y) mempunyai rata-rata (mean) sebesar 55,48 kemudian mempunyai nilai maksimum 68, nilai minimum 40.

### C. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kesahihan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur yang diukur, dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item pertanyaan biasanya dilakukan dengan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid. Berikut uji validitas instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

**Tabel IV. 4**  
**Hasil Uji Validitas pada kualitas pelayanan (X)**

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.243	Instrumen valid jika $> r_{tabel}$ dengan $n= 100$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ 0.195	Valid
2	0.651		Valid
3	0.569		Valid
4	0.627		Valid
5	0.601		Valid
6	0.548		Valid
7	0.423		Valid
8	0.620		Valid
9	0.565		Valid
10	0.652		Valid
11	0.539		Valid
12	0.588		Valid
13	0.572		Valid
14	0.642		Valid
15	0.473		Valid

Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).

Berdasarkan tabel IV 4 di atas, dapat dilihat item pernyataan kualitas pelayanan secara keseluruhan dinyatakan valid. Sehingga kelimabelas pernyataan akan di uji Realibitasnya.

Hasil pegujian Realibilitas instrumen Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut.

**Tabel IV.5**  
**Uji Reliability Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	15

*Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).*

Dari hasil tabel IV 5 *Reliability statistic* diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah  $0,831 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan reliabel

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan Hasil jawaban dari Responden tentang Instrumen Kepuasan Nasabah diuji validitas dari setiap item pernyataan. Adapun Hasil Uji Validitas Instrumen kepuasan nasabah adalah sebagai berikut.

**Tabel IV. 6**  
**Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Nasabah (Y)**

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.401	Instrumen valid jika $> r_{tabel}$ dengan $n= 100$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0.195$	Valid
2	0.459		Valid
3	0.609		Valid
4	0.631		Valid
5	0.474		Valid
6	0.522		Valid
7	0.496		Valid
8	0.351		Valid
9	0.477		Valid
10	0.377		Valid
11	0.538		Valid
12	0.529		Valid
13	0.247		Valid
14	0.255		Valid

*Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).*

Berdasarkan tabel IV 6 di atas, dapat dilihat item pernyataan kepuasan nasabah mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sehingga seluruh item instrumen kepuasan nasabah dinyatakan valid. Selanjutnya keempat belas. Item instrumen kepuasan nasabah diuji realibilitasnya. Realibilitas keempat belas item pernyataan kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel IV.7 berikut

**Tabel IV. 7**  
**Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	14

*Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).*

Dari hasil tabel IV 7 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk instrumen kepuasan nasabah adalah  $0,789 > 0,60$  sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah ( $X_2$ ) adalah reliabel.

#### D. Hasil Estimasi

Hasil uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV. 8**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Nasabah
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	61,89	55,48
	Std. Deviation	6,700	5,871
Most Extreme Differences	Absolute	,129	,120
	Positive	,120	,061
	Negative	-,129	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		1,289	1,205
Asymp. Sig. (2-tailed)		,072	,110

*Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).*

Dari hasil *output* tabel IV 8 di atas dapat dilihat hasil Asymp. Sig. (2-tailed) untuk kualitas pelayanan sebesar  $0,072 > 0,05$  dapat disimpulkan

data berdistribusi dengan normal. Sedangkan signifikan correction kepuasan nasabah sebesar  $0,110 > 0,05$  dapat disimpulkan data berdistribusi dengan normal.

### 1. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan linier antara (X) dengan (Y)

**Tabel IV. 9**  
**Hasil Uji Linieritas**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	171,820	1	171,820	20,059	,000 <sup>b</sup>
Residual	839,429	98	8,566		
Total	1011,249	99			

Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).

Berdasarkan *output* tabel IV 12 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linieritas sebesar 0,000. Signifikan kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linier.

### 2. Analisis Regresi Sederhana

Mentransformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi syarat analisis parametrik yang dimana data setidaknya data berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana menggunakan MSI (*Metode Of Successive Interval*).<sup>41</sup> Setelah data ditransformasi

<sup>41</sup>Riduan dan Engkos, *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analisis (Analisis Jalur)*, Bandung: Alfa Beta, 2011), hlm. 30.

selanjutnya data diuji dengan regresi sederhana. Berikut uji analisis regresi sederhana.

**Tabel IV. 10**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,346	3,458		7,619	,000
Kualtas_Pely	,315	,070	,412	4,479	,000

Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$K N = a + b K P$$

$$K N = 26,346 + ( 0,315) K P$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 26,346 artinya apabila variabel kualitas pelayanan dianggap konstan atau 0 maka kepuasan nasabah tabungan sahabat adalah sebesar 26,346.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,315 artinya apabila variabel kualitas pelayanan ditambah 1 satuan maka kepuasan nasabah tabungan sahabat bertambah sebesar 0,315 dari nilai konstanta. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antar kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan sahabat, semakin tinggi kualitas pelayanan maka nasabah semakin puas.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel IV. 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,412 <sup>a</sup>	,170	,161	2,92670

Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).

Berdasarkan output diatas diperoleh nilai R sebesar 0,412. Nilai R menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 0,412. Jika di Interpretasikan dengan III. 4 pada hubungan dengan kategori sedang. Angka  $R^2$  (R square) sebesar 0,170 atau 1,7% . Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel indeviden terhadap variabel indeviden sebesar 1,7% sedangkan sisanya sebesar 83 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional ataupun biaya kemudahan.

### 4. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel indeviden (kepuasan nasabah) secara parsial berpengaruh signifikikan terhadap variabel devenden (kualitas pelayanan). Adapun hasil analisis regresi output adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26,346	3,458		7,619	,000
Kualtas_Pely	,315	,070	,412	4,479	,000

Sumber : Hasil output SPSS versi 21 (data diolah).

Dari hasil output di atas dapat dilihat  $t_{hitung}$  untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 4,479 sedangkan  $t_{tabel}$  diperoleh 1,984 ini berarti  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  ( $4,479 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

#### E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sahabat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan). Hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan bantuan dari program SPSS 21 diketahui bahwa hasil uji statistik deskriptif menunjukkan dengan jumlah data (N) sebanyak 100, kualitas pelayanan mempunyai nilai mean 61,89 dengan nilai minimum sebesar 21 dan nilai maximum sebesar 75. Kepuasan nasabah mempunyai nilai mean sebesar 55,48 dengan nilai minimum sebesar 40 dengan nilai maximum sebesar 68.

Hasil uji normalitas diketahui pada uji *Kolmogorov Smirnov* dengan melihat nilai dari *asympt. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Yaitu sebesar



0,110 > 0,05 berarti data variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdistribusi normal. Hasil dari uji linearitas diketahui dengan menggunakan dengan melihat nilai linier lebih kecil dari 0,05 yaitu sig 0,00 < 0,05 berarti data kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang linier.

Hasil dari regresi sederhana terhadap signifikansi menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari hasil koefisien sebesar 0,315. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki besar positif terhadap kepuasan nasabah. Dimana apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan besar satu satuan maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan besar 0,315 satuan.

Hasil dari R sebesar 0,412 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,170. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 17,0% sedangkan sisanya sebesar 8,3% dijelaskan faktor atau variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikan 5% (0,05) diperoleh hasil sebesar 4,479 hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan yang terlihat dari  $t_{hitung} > -t_{tabel}$  yaitu  $4,479 < 1,984$ .

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan sahabat sebesar 0,412. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono Kualitas pelayanan yang dikelola dengan tepat dalam hal ini kualitas pelayanan berkontribusi positif, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

#### **F. Keterbatasan Penelitian**

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

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam penyebaran angket, peneliti tidak mengetahui kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan. Berdasarkan hasil  $R^2$  sebesar 0,56, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,56%. Sedangkan sisanya sebesar 8,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti kinerja, motivasi disiplin, pelatihan, konflik, produktivitas karyawan, dan lain-lain.

Berdasarkan dari hasil uji regresi sederhana yang dilakukan peneliti diketahui Kepuasan Nasabah =  $26,346 + (0,315) \text{ Kualitas Pelayanan}$ , artinya nilai konstanta sebesar 26,346 artinya jika kualitas pelayan diabaikan maka kepuasan nasabah sebesar 0,315., dan jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0.406. berdasarkan hasil Uji t yang dilakukan diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 1,984 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 26,346 ( $df = a - b - 1$  atau  $100 - 2 = 98$ ). Artinya bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $1,984 < 26,346$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai Signifikan,  $P_{value}$  sebesar 0.000 dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05. artinya  $P_{value} <$  dari taraf signifikansi yaitu  $0.000 < 0.05$ . maka dapat diperoleh  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan ada beberapa saran yang di berikan peneliti yaitu:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan harus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah.
2. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan hendaknya lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kinerja secara keseluruhan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan subjek penelitian, dan perbedaan penelitian, sehingga menambah wawasan dalam penelitian kinerja perusahaan, serta diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari pada peneliti sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia 2006.
- Ahmad Arif Aenur Rofik, “*Strategi Pemasaran Tabungan Sahabat Simpanan Usaha Banyak Manfaat di BMT Hudatama Semarang*” Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2012.
- Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rhineka Cipta, 2011.
- Burhan Bungin, Sosial: “*Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*”, Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Depertemen Agama, *Al-Qur’an dan terjemahan*, Jakarta: Gema Persi Insan, 2002.
- Dwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- \_\_\_\_\_, *Mandiri Belajar SPSS* Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction edisi 2*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2007.
- \_\_\_\_\_, *Service, Management 1* (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008)
- Hasibuan, Melayu , *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara 2001.
- Iksan Ongko Widjoyo, dkk.,”Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya” dalam jurnal *Manajemen Pemasaran*, Volume 1, No. 1 Tahun 2013.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara 2004.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank* Jakarta: Kencana 2010.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank syariah*, Bandung: Alfabeta 2012.

- Margono, *Metodologi Penelitian*, Semarang: Rineka Cipta, 1996.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Lubis Risdiani Rahmi. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPPR IB Muamalat Pada PT.Bank MuamalatIndonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan*”, Skripsi : IAIN Padangsidempuan, 2015.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta : Erlangga, 2008.
- Philip Kotler A.B, Susanto, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat,1999.
- Riduan & Engkos, *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analisis Analisis Jalur*, Bandung: Alfa Beta, 2011.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi ke-6*, Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006.
- Soekidjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- \_\_\_\_\_, *Statistika untuk Penelitian* Bandung: Alfabeta, 2007.
- \_\_\_\_\_, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Sugiono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* Bandung: Alfabeta, 2015.

**CURUCULUM VITAE**  
**(Daftar Riwayat Hidup)**

**DATA PRIBADI**

Nama : Mahmudi Hasibuan  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, tanggal lahir : Sibuhuan, 14 Mei 1990  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Sibuhuan, LNGK. II Pasar Sibuhuan. Kecamatan Utara,  
Provinsi Sumatera Utara.  
Telepon/No. HP : 081377219317  
E-mail :

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 1997-2003 : SD Negeri 142925 Barumun Kabupaten Padanglawas  
Tahun 2003-2007 : SMP Negeri 1 Barumun Kabupaten Padanglawas  
Tahun 2007-2010 : SMK Negeri 1 Barumun Kabupaten Padanglawas  
Tahun 2012-2016 : Program Sarjana (Strata-1) Ekonomi Syariah IAIN  
Padangsidempuan

**PRESTASI AKADEMIK**

IPK :  
Karya Tulis Ilmiah : Pagaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah  
Tabungan Sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk  
Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan.

**LAMPIRAN 1**

**LEMBARAN KUESIONER**

Kepada Yth.

Saudar/Saudari

I. Identitas responden

Petunjuk : Berilah tanda centong (✓) pada kotak yang tersedia

No. Responden : .....

Nama : .....

Usia : .....

Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan :

SMA

SMP

Sarjana (S1. S2. S3)

Lainnya (Sebutkan).....

Pekerjaan :

Pelajar / Mahasiswa



### Angket Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bentuk bangunan (gedung) Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan menarik.					
2	Fasilitas seperti peralatan komputer untuk petugas tersedia.					
3	Tersedianya fasilitas seperti ac,tv,kursi dan telepon di ruangan.					
4	Penampilan petugas rapi dan bersih.					
5	Petugas memberikan informasi ketika nasabah mengalami kesulitan bertransaksi.					
6	Petugas tidak boleh membedakan nasabah dari penampilannya.					
7	Petugas memberikan pelayanan prima kepada nasabah.					
8	Petugas tanggap terhadap keluhan nasabah saat bertransaksi.					
9	Petugas melayani dengan sopan.					
10	Tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan transaksi.					
11	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik saat nasabah melakukan transaksi di bank.					
12	Petugas mampu bersosialisasi dengan nasabah.					
13	Petugas memahami kebutuhan nasabah dan membantunya ketika mengalami kesulitan bertransaksi di bank					
14	Petugas peduli terhadap masalah transaksi yang dihadapi nasabah.					
15	Petugas bersikap ramah sewaktu melayani nasabah.					

Ket :

- 1. STS : Sangat Tidak Setuju
- 2. TS : Tidak Setuju
- 3. KS : Kurang Setuju
- 4. S : Setuju
- 5. SS : Sangat Setuju

Total = 15 Soal

### Angket Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Nasabah merasa puas apabila menggunakan tabungan sahabat.					
2	Produk yang ditawarkan aman.					
3	Pelayanan pembelian produk berlangsung cepat dibandingkan produk Bank Syariah yang lain.					
4	Tabungan sahabat lebih terkenal dari tabungan di bank syariah lain.					
5	Harga produk tabungan sahabat murah.					
6	Nasabah tidak komplain dengan harga yang diberikan bank.					
7	Harga produk tabungan sahabat sudah sesuai yang diharapkan nasabah.					
8	Petugas melayani dengan teliti.					
9	Petugas melayani dengan cepat dan tepat.					
10	Ruang tunggu nasabah nyaman dan bersih sehingga nasabah betah.					
11	Petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasab.					
12	Proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan nasabah.					
13	Petugas cermat dan sopan ketika ada nasabah yang mengalami kesulitan saat bertransaksi.					
14	Tabungan sahabat adalah tabungan yang murah dan mudah.					

Ket

- 1. STS : Sangat Tidak Setuju
- 2. TS : Tidak Setuju
- 3. KS : Kurang Setuju
- 4. S : Setuju
- 5. SS : Sangat Setuju

Total = 14 Soal

## LAMPIRAN 2

### SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rodame Monitorir Napitupulu, M.M

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Faktor Bagi Hasil untuk kelengkapan penelitian yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SAHABAT ( STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU SIBUHUAN.

yang disusun oleh :

Nama :Mahmudi Hasibuan

Nim :122300144

Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan :Ekonomi Syariah-3

Adapun masukan yang diberikan adalah sebagai berikut :

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Kepuasan Nasabah yang baik.

Padangsidempuan, 29 September 2016

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M

**LEMBAR ANGKET VALIDASI**  
**ANGKET INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN**

1. Kami memohon kiranya Saudara/Saudari memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/Saudari dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembaran soal terlampir.

Indikator	Pernyataan	No. Soal	V	VR	TV
<i>Tangible</i>	1) Bentuk bangunan (gedung) Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sibuhuan menarik.	1,2,3,4			
	2) Fasilitas seperti peralatan komputer untuk petugas tersedia.				
	3) Tersedianya fasilitas seperti ac,tv, kursi dan telepon di ruangan.				
<i>Realibility</i>	1) Penampilan petugas rapi dan bersih.	4,5,6			
	2) Petugas memberikan informasi ketika nasabah mengalami kesulitan bertransaksi.				
<i>Responsiv eness</i>	1) Petugas tidak boleh membeda-bedakan nasabah dari penampilannya.	7,8,9			
	2) Petugas memberikan pelayanan prima kepada nasabah.				
	3) Petugas tanggap terhadap keluhan nasabah saat bertransaksi.				
<i>Assurance</i>	1) Petugas melayani dengan sopan.	10,11,12			
	2) Tidak terjadi kesalahan dalam pencetakan transaksi.				
	3) Petugas mampu berkomunikasi dengan baik saat nasabah melakukan transaksi di Bank.				
<i>Empathy</i>	1) Petugas mampu bersosialisasi dengan nasabah.	13,14,15			
	2) Petugas memahami kebutuhan nasabah dan membantunya ketika mengalami kesulitan bertransaksi di Bank.				
	3) Petugas peduli terhadap masalah transaksi yang dihadapi nasabah.				
	4) Petugas bersikap ramah sewaktu melayani nasabah.				

Catatan :

.....  
.....  
.....

Padangsidimpuan, 29 September 2016

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET KEPUASAN NASABAH**

1. Kami memohon kiranya Saudara/Saudari memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Saudara/Saudari dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembaran soal terlampir.

Indikator	Pernyataan	No. Soal	V	VR	TV
Kualitas Produk	1) Nasabah merasa puas apabila menggunakan tabungan sahabat.	1,2,3,4			
	2) Produk yang ditawarkan aman.				
	3) Pelayanan pembelian produk berlangsung cepat dibandingkan produk bank syariah yang lain.				
	4) Tabungan sahabat lebih terkenal dari tabungan di bank syariah lain.				
Harga	1) Harga produk tabungan sahabat murah.	5,6,7			
	2) Nasabah tidak kesulitan dengan harga yang diberikan bank.				
	3) Harga produk tabungan sahabat sudah sesuai yang diharapkan nasabah.				
Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> )	1) Petugas melayani dengan teliti.	8,9,10			
	2) Petugas melayani dengan cepat dan tepat.				
	3) Ruang tunggu nasabah nyaman dan bersih sehingga nasabah betah.				
Faktor Emosional	1) Petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.	11,12,13			
	2) Proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan nasabah.				
	3) Petugas cermat dan sopan ketika ada nasabah yang mengalami kesulitan saat bertransaksi.				
Biaya Kemudahan	1) Tabungan sahabat adalah tabungan yang murah dan mudah.	14			

Catatan :

.....  
 .....  
 .....

Padangsidimpuan, 29 September 2016

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.

### LAMPIRAN 3

### KUALITAS PELAYANAN

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	TOTAL
1	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	64
2	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	63
3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	61
4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	62
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
6	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	3	3	59
7	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	62
8	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	66
9	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	62
10	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	68
11	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	66
12	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	66
13	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	67
14	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	63
15	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	60
16	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	66
17	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	65
18	2	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	65
19	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	64
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	67
21	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	4	5	4	60
22	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	60
23	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	3	60
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
25	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	54
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
27	3	5	4	4	2	5	4	5	5	4	4	3	2	2	2	54
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	56
29	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	2	61
30	5	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	57
31	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	60
32	4	4	4	4	5	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	54
33	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	63
34	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	58
35	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	3	2	55
36	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	5	61
37	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	65
38	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	61
39	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	2	5	2	2	54
40	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	55
41	5	4	4	5	5	5	1	2	4	3	5	5	4	4	4	60
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	61



89	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
90	2	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	57
91	2	3	4	3	4	5	4	3	5	1	4	3	2	1	4	48
92	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
93	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	66
94	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	57
95	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62
96	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	69
97	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	66
98	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	65
99	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	62
100	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	64

### KEPUASAN NASABAH

NO	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	KN11	KN12	KN13	KN14	TOTAL
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	60
2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	62
3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	60
4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	49
5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	59
6	2	2	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	55
7	3	5	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	54
8	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	55
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	56
10	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	58
11	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	58
12	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	58
13	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	58
14	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	56
15	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	55
16	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	57
17	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	60
18	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	55
19	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	59
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	55
21	3	3	2	2	3	2	2	4	4	5	5	4	4	3	46
22	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	58
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	57
24	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	55
25	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	49
26	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	50
27	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	42
28	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	47
29	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	58



30	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	57
31	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	56
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	58
33	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	49
34	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	55
35	5	4	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	49
36	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	57
37	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	66
38	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	64
39	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	55
40	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	58
41	2	2	3	3	3	3	3	5	4	4	1	1	5	1	40
42	3	5	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	53
43	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	59
44	2	2	2	1	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	49
45	3	3	3	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
46	2	1	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54
47	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	57
48	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	59
49	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	47
50	3	2	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	56
51	3	3	2	2	2	5	4	4	5	4	5	4	5	3	51
52	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	60
53	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	60
54	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
55	4	5	3	1	4	2	4	2	3	5	3	5	1	3	45
56	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	48
57	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	3	46
58	2	3	1	4	2	3	4	5	4	2	4	4	5	3	46
59	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	50
60	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	54
61	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	56
62	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
63	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	55
64	5	2	1	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	54
65	1	1	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	53
66	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	59
67	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	63
68	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	57
69	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	58
70	3	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	60
71	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54
72	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	54
73	2	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	47
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57
75	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	51

76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	68
77	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
78	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	62
79	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	66
80	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	62
81	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	66
82	3	5	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	5	4	59
83	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	65
84	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	62
85	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	63
86	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	65
87	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	63
88	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	62
89	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
90	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	51
91	2	4	3	3	4	3	2	1	2	4	2	3	4	3	40
92	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	46
93	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	58
94	4	4	5	2	2	3	4	4	5	5	2	1	4	5	50
95	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	52
96	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	52
97	3	2	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	55
98	3	2	2	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	56
99	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	57
100	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	56

**LAMPIRAN 4****TRANSFORMASI DATA KUALITAS PELAYANAN**

NAMA RESPONDEN	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	TOTAL
Ikma SRg	2,42	3,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,42	3,42	3,60	50.38
Rosa Hsb	2,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	2,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	49.38
Jamilah SRg	2,42	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	2,42	48.2
Intan Hsb	2,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,42	2,42	49.2
Lumba Pasaribu	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	52.2
Rofika Hsb	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	2,42	3,60	2,42	3,60	3,42	2,42	2,42	2,42	46.2
Tuty Alawiyah Hsb	1,71	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,42	3,42	2,42	2,42	48.67
Desmanora Hsb	3,60	3,60	3,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	2,42	3,42	3,60	3,60	3,42	2,42	50.74
Surya Anita Hsb	2,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,42	3,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	50.02
Rotisa Dly	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	51.92
Masito Hrp	2,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	2,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	50.74
Rafika	3,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,42	51.56
Sania Nst	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	3,60	51.74
Kholilah Dly	2,42	3,42	3,42	2,42	2,42	3,60	2,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,60	3,60	48.56
Habibah Hanum Srg	2,42	2,42	2,42	3,42	3,60	2,42	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,60	2,42	3,60	3,60	46.38
Enni	2,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	50.74
Farida Hannum	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,42	3,42	51.38
Rodia Hsb	1,71	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	50.03
Masturo Dly	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	50.38
Ahmad Fauzi Hsb	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	52.56
Juli Srg	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,42	2,42	2,42	2,42	3,60	2,42	3,42	3,60	3,42	48.02
Rizky Junaida Nst	3,60	3,42	2,42	3,42	3,42	3,60	3,42	2,42	3,42	3,42	3,60	3,60	2,42	2,42	3,42	48.02



Rudi Hsb	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	52.38
Mulia Lbs	1,71	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	1,71	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	3,42	3,42	3,60	48.78
Randy Pul	2,42	3,60	3,42	3,42	2,42	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	2,42	47.2
Tarmizi Lbs	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	3,42	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	51.2
Jai Hsb	1,71	3,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	2,42	3,60	3,42	49.31
Ikbal Dly	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	49.3
Mhd. Hifjon Nst	3,42	2,42	3,60	3,42	2,42	3,42	2,42	1,71	3,42	1,71	3,60	3,42	2,42	3,60	1,71	42.71
Mhd. Ansori Rezeki Hsb	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	48.3
Rizki Romadon Srg	1,71	2,42	1	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	2,42	1,71	1,71	2,42	39.75
Hendra Martua Jambak	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	1	2,42	1,71	3,42	1,71	2,42	3,60	44.36
Rajab Hsb	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	3,42	2,42	2,42	46.3
Irma Hsb	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	51.48
Isma Hsb	2,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	51.38
Nova Hsb	2,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	51.2
Rani Hsb	2,42	3,60	3,60	3,42	3,42	2,42	2,42	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	47.66
Atun Srg	1,71	1	1	1	1	1	1,71	1	1	1	1,71	1,71	1,71	1	1,71	19.26
Nur Saima Nst	3,60	3,42	3,42	2,42	2,42	2,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	48.2
Ermi Yati Dly	2,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	50.02
Dahlia Nst	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	2,42	2,42	2,42	2,42	2,42	46.2
Santi Hrp	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	2,42	2,42	2,42	2,42	3,60	3,60	46.66
Susanti Hsb	1,71	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	2,42	50.57
Astuti Hsb	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	51.84
Jainah Hrp	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	51.56
Romaida Nst	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	2,42	2,42	2,42	2,42	2,42	3,60	47.92
Amelia Hsb	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	2,42	2,42	2,42	47.84
Sofia Hsb	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	2,42	3,42	3,60	50.02

Nur Ainun	2,42	2,42	2,42	2,42	2,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,60	47.2
Lisna Dly	2,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	2,42	2,42	3,60	3,42	48.02
Nida Dly	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	54
Yusri	2,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	52.82
Kadek Pul	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	53.64
Kolet	2,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	52.64
Habibi Srg	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	2,42	3,42	3,60	52.64
Eko Tanjung	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	54
Edy	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	52.56
Martua Srg	2,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	51.56
Nazwah Srg	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	51.56
Siti Fatimah Hsb	3,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	53.1
Zakyah Nst	2,42	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	51.56
Sukrin Hrp	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,42	51.56
Kiki Nst	2,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	52.82
Razainal Srg	1,71	3,42	3,60	3,42	3,42	3,60	2,42	2,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	3,42	46.95
Randi Pul	1,71	2,42	3,42	2,42	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	1	3,42	2,42	1,71	1	3,42	39.4
Aris Srg	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	51.84
Padli Hrp	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	3,60	3,60	3,42	51.56
Nuraidah Hp	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	2,42	3,60	3,42	1,71	3,42	47.77
Fitri Nst	2,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	50.84
Junaida Rahmi Srg	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	52.92
Manna Srg	2,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	51.56
Windy Dly	2,42	2,42	3,42	3,60	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,42	49.74
Nur Sakinah Nst	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	3,60	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	2,42	48.38
Rodia Srg	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,60	3,42	2,42	3,60	3,42	3,42	3,42	3,42	3,60	3,60	50.38

### TRANSFORMASI DATA KEPUASAN NASABAH

<b>NAMA RESPONDEN</b>	<b>KN1</b>	<b>KN2</b>	<b>KN3</b>	<b>KN4</b>	<b>KN5</b>	<b>KN6</b>	<b>KN7</b>	<b>KN8</b>	<b>KN9</b>	<b>KN10</b>	<b>KN11</b>	<b>KN12</b>	<b>KN13</b>	<b>KN14</b>	<b>TOTAL</b>
Ikma SRg	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	2,43	45.34
Rosa Hsb	2,43	2,43	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	44.3
Jamilah SRg	2,43	3,27	3,27	3,32	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	3,27	3,32	3,27	43.46
Intan Hsb	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,32	3,27	2,43	2,43	2,43	3,27	37.43
Lumba Pasaribu	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	2,43	45.39
Rofika Hsb	1,68	1,68	3,27	3,27	3,32	3,32	3,27	3,27	3,32	3,32	2,43	3,32	3,27	2,43	41.17
Tuty Alawiyah Hsb	2,43	3,27	1,68	1,68	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	42.16
Desmanora Hsb	2,43	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	2,43	2,43	3,32	3,27	3,27	42.77
Surya Anita Hsb	3,32	3,32	3,32	2,43	2,43	2,43	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	43.66
Rotisa Dly	2,43	3,27	2,43	3,27	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	42.62
Masito Hrp	2,43	3,32	2,43	2,43	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	2,43	42.62
Rafika	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	42.62
Sania Nst	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	42.62
Kholilah Dly	2,43	2,43	2,43	2,43	3,32	2,43	3,27	3,27	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	2,43	40.84
Habibah Hanum Srg	3,32	3,32	3,32	2,43	3,27	2,43	3,32	2,43	3,27	3,32	2,43	3,32	3,27	3,32	42.77
Enni	3,32	2,43	2,43	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	2,43	42.67
Farida Hannum	2,43	3,27	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	3,27	3,32	3,27	43.46
Rodia Hsb	2,43	3,32	2,43	2,43	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	41.83
Masturo Dly	2,43	3,27	2,43	3,27	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	3,27	42.57
Ahmad Fauzi Hsb	3,32	3,32	3,32	2,43	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	2,43	3,27	3,32	43.71
Juli Srg	2,43	2,43	1,68	1,68	2,43	1,68	1,68	3,32	3,32	3,27	3,27	3,32	3,32	2,43	36.26
Rizky Junaida Nst	3,32	3,27	2,43	3,27	3,32	2,43	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,27	3,32	2,43	43.56
Tongku Saputra Hsb	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	2,43	2,43	2,43	2,43	42.67
Anwar Sulaiman	3,27	3,32	3,32	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	2,43	1,68	3,32	42.91

Sahrial Habibi	3,32	2,43	2,43	3,32	3,32	3,32	1	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	3,32	2,43	40.6
Ahmad Habibi Lbs	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	2,43	2,43	3,32	2,43	3,32	2,43	41.14
Efril Anwar Hsb	2,43	1,68	1,68	2,43	2,43	1,68	3,32	3,32	2,43	3,32	2,43	3,32	2,43	1,68	34.58
Khoirul Amri Nst	2,43	3,27	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,32	3,32	2,43	3,32	2,43	2,43	2,43	37.53
Mhd. Roihanuddin Pul	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	2,43	45.44
Suhaili Hamidi Lbs	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	45.49
Ali Rizky Ramadhan	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	2,43	1,68	43.8
Syahrial Anwar Nst	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	46.38
Gusti Ahmad Nst	2,43	3,27	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,32	2,43	3,32	2,43	3,32	3,32	3,32	39.31
Muhammar Khadafi Hsb	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	2,43	3,32	3,32	2,43	3,32	1,68	42.91
Irwan Habibi Srg	3,27	3,32	2,43	2,43	1,68	3,32	1,68	3,27	2,43	1,68	2,43	3,27	3,32	3,32	37.85
Fahmi Alvian Y Hsb	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	3,32	3,27	3,32	3,32	2,43	3,32	3,27	3,32	2,43	43.61
Ali Akbar Hsb	3,27	3,27	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	45.98
Farid Febrian Lbs	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	2,43	45.14
Hasanuddin Nst	3,27	1,68	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	1,68	1,68	3,27	1,68	3,27	1,68	3,27	37.83
Yasser Mahmud Srg	3,32	3,32	3,32	3,27	2,43	2,43	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,27	44.5
Ahmad Fahmi Srg	1,68	1,68	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,32	3,32	1	1	3,27	1	31.69
Mayang Sari	2,43	3,27	3,32	1,68	3,32	2,43	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	42.07
Yafiz Nst	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,32	3,32	43.51
Aman Srg	1,68	1,68	1,68	1	2,43	3,27	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	37.26
Azwar Hsb	2,43	2,43	2,43	1,68	1,68	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	40.28
Ahmad Sultoni Pul	1,68	1	2,43	2,43	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	40.49
Kadapi Hsb	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	45.49
Torkis Hsb	2,43	3,32	3,32	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	44.45
Rudi Hsb	1	1	1	1	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	36.11
Mulia Lbs	2,43	1,68	2,43	2,43	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,27	3,32	3,27	41.92
Randy Pul	2,43	2,43	1,68	1,68	1,68	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	38.69



Tarmizi Lbs	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	2,43	45.34
Jai Hsb	3,32	3,27	3,27	3,32	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	44.4
Ikbaldly	3,32	3,32	3,32	2,43	3,32	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	44.7
Mhd. Hifjon Nst	3,32	3,27	2,43	1	3,32	1,68	3,32	1,68	2,43	3,27	2,43	3,27	1	2,43	34.85
Mhd. Ansori Rezeki Hsb	2,43	2,43	2,43	2,43	3,32	2,43	3,32	3,32	3,32	2,43	3,32	2,43	2,43	3,32	39.36
Rizki Romadon Srg	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	1,68	1,68	1	3,32	3,32	2,43	38.21
Hendra Martua Jambak	1,68	2,43	1	3,32	1,68	2,43	3,32	3,27	3,32	1,68	3,32	3,32	3,27	2,43	36.47
Rajab Hsb	2,43	2,43	2,43	2,43	3,32	2,43	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	41.14
Irma Hsb	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	39.06
Isma Hsb	2,43	3,32	3,27	3,32	2,43	3,27	3,32	2,43	3,27	3,27	3,32	3,27	2,43	2,43	41.78
Nova Hsb	1	1	1	1	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	37.15
Rani Hsb	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	39.95
Atun Srg	3,27	1,68	1	3,27	1,68	1,68	1,68	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	37.15
Nur Saima Nst	1	1	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	39.81
Ermi Yati Dly	2,43	2,43	3,27	2,43	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	43.51
Dahlia Nst	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	46.13
Santi Hrp	1,68	2,43	1,68	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	41.07
Susanti Hsb	3,32	3,32	2,43	3,27	3,27	3,32	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	43.56
Astuti Hsb	2,43	3,32	3,27	2,43	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	43.46
Jainah Hrp	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	41.88
Romaida Nst	3,32	2,43	3,32	2,43	3,32	2,43	3,32	2,43	3,32	3,32	2,43	3,27	3,27	3,27	41.88
Amelia Hsb	1,68	1	1	1	1	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	35.31
Sofia Hsb	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	46.43
Nur Ainun	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	40.15
Lisna Dly	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	2,43	44.94
Nida Dly	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	2,43	40.74
Yusri	2,43	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	2,43	44.3

Kadek Pul	3,27	3,27	3,27	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	2,43	44.1
Kolet	2,43	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	44.3
Habibi Srg	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	45.04
Eko Tanjung	2,43	3,27	3,27	3,27	1,68	1,68	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	41.91
Edy	3,27	3,32	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	3,27	46.03
Martua Srg	2,43	3,32	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	45.24
Nazwah Srg	2,43	3,27	3,32	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	45.19
Siti Fatimah Hsb	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	2,43	3,27	45.09
Zakyah Nst	1,68	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	44.39
Sukrin Hrp	2,43	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,27	3,32	3,27	45.24
Kiki Nst	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	3,27	43.26
Razainal Srg	3,32	3,32	2,43	2,43	3,32	1,68	2,43	3,32	2,43	3,32	3,32	3,27	3,32	3,32	41.23
Randi Pul	1,68	3,32	2,43	2,43	3,32	2,43	1,68	1	1,68	3,32	1,68	2,43	3,32	2,43	33.15
Aris Srg	2,43	2,43	2,43	2,43	3,32	2,43	3,32	1,68	2,43	3,32	3,32	1,68	3,32	3,32	37.86
Padli Hrp	3,32	3,32	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,32	2,43	3,32	3,32	2,43	3,32	3,27	44.5
Nuraidah Hp	3,32	3,32	3,27	1,68	1,68	2,43	3,32	3,32	3,27	3,27	1,68	1	3,32	3,27	38.15
Fitri Nst	3,32	3,32	2,43	2,43	3,32	2,43	3,27	3,32	3,32	3,32	3,32	2,43	3,32	2,43	41.98
Junaida Rahmi Srg	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	2,43	2,43	39.16
Manna Srg	2,43	1,68	1,68	2,43	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,27	3,27	3,27	3,32	2,43	40.23
Windy Dly	2,43	1,68	1,68	2,43	3,27	3,27	3,27	3,32	3,27	3,32	3,32	3,27	3,27	3,32	41.12
Nur Sakinah Nst	2,43	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	3,27	3,32	3,27	3,32	2,43	42.67
Rodia Srg	2,43	2,43	2,43	2,43	3,27	3,27	3,27	3,32	3,32	3,32	3,27	3,32	3,27	2,43	41.78

LAMPIRAN 5

**TRASFORMASI DATA ORDINAL KE DATA INTERPAL VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Frekuensi
	1	2	3	4	5	
1	1	14	38	20	27	100
2	1	0	9	39	51	100
3	2	0	6	52	40	100
4	1	1	9	49	40	100
5	1	2	11	46	40	100
6	1	1	5	45	48	100
7	1	4	20	51	24	100
8	1	5	10	45	39	100
9	2	1	8	58	31	100
10	2	1	14	47	36	100
11	0	3	8	52	37	100
12	0	2	14	48	36	100
13	0	5	20	46	29	100
14	2	6	13	43	36	100
15	0	6	19	49	26	100
Frekuensi	15	51	204	690	540	1500
Proporsi	0.0100	0.0340	0.1360	0.4600	0.3600	
Proporsi Kumulatif	0.0100	0.0440	0.1800	0.6400	1.0000	
Zi	-2.3263	-1.7060	-0.9154	0.3585		
Densitas	0.026652	0.093086	0.2624	0.374118	0.398942	
Scale Value	-2.6652	-1.9539	-1.2450	-0.2429	-0.0690	
Transformasi	1.00	1.71	2.42	3.42	3.60	

**TRASFORMASI DATA ORDINAL KE DATA INTERPAL VARIABEL KEPUASAN  
NASABAH**

Item Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Frekuensi
	1	2	3	4	5	
1	3	9	49	22	17	100
2	5	9	28	34	24	100
3	5	8	37	28	22	100
4	5	6	40	23	26	100
5	1	7	23	30	39	100
6	0	6	22	32	40	100
7	1	4	10	47	38	100
8	1	3	6	45	45	100
9	0	3	11	57	29	100
10	0	3	6	46	45	100
11	2	3	12	47	36	100
12	2	1	13	35	49	100
13	1	2	10	53	34	100
14	1	3	41	28	27	100
Frekuensi	32	67	308	527	471	1400
Proporsi	0.0229	0.0479	0.2200	0.3764	0.3364	
Proporsi Kumulatif	0.02	0.07	0.29	0.67	1.00	
Zi	-1.9980	-1.4705	-0.5513	0.4320		
Densitas	0.0542	0.1353	0.3427	0.3634	0.3989	
Scale Value	-2.3715	-1.6949	-0.9426	-0.0550	-0.1057	
Transformasi	1.00	1.68	2.43	3.32	3.27	

LAMPIRAN 6

Tabel r Product-Moment

N	Interval	Kepercayaan	N	Interval	Kepercayaan	N	Interval	Kepercayaan
	95%	99%		95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,4906	49	0,281	0,364
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	50	0,297	0,361
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	55	0,266	0,345
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	60	0,254	0,380
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	65	0,244	0,317
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	70	0,235	0,306
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	75	0,227	0,296
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	80	0,220	0,286
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	85	0,213	0,278
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
18	0,468	0,590	41	0,308	0,396	200	0,138	0,181
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
20	0,444	0,561	43	0,301	0,398	400	0,098	0,128
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
23	0,413	0,526	46	0,291	0,276	700	0,074	0,097
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086

N= Jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung r.

**LAMPIRAN 7**

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

<b>df \ Pr</b>	<b>0.25 0.50</b>	<b>0.10 0.20</b>	<b>0.05 0.10</b>	<b>0.025 0.050</b>	<b>0.01 0.02</b>	<b>0.005 0.010</b>	<b>0.001 0.002</b>
<b>81</b>	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
<b>82</b>	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
<b>83</b>	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
<b>84</b>	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
<b>85</b>	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
<b>86</b>	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
<b>89</b>	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
<b>90</b>	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
<b>91</b>	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
<b>92</b>	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
<b>93</b>	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
<b>94</b>	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
<b>95</b>	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
<b>96</b>	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
<b>97</b>	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
<b>98</b>	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
<b>101</b>	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
<b>102</b>	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
<b>103</b>	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
<b>104</b>	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
<b>105</b>	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
<b>106</b>	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
<b>107</b>	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
<b>108</b>	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
<b>109</b>	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
<b>110</b>	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
<b>111</b>	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
<b>112</b>	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
<b>113</b>	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
<b>114</b>	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326

115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 8 HASIL PENGUJIAN SPSS

ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Kualitas_Pelayanan	100	21	75	61,89
Kepuasan_Nas	100	40	68	55,48
Valid N (listwise)	100			

ITEM PERTANYAAN KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		Perny_1	Perny_2	Perny_3	Perny_4	Perny_5	Perny_6	Perny_7	Perny_8	Perny_9	Perny_10	Perny_11	Perny_12	Perny_13	Perny_14	Perny_15	Total
Perny_1	Pearson Correlation	1	,108	,098	,151	,157	-,001	,115	-,046	,053	-,137	,061	,084	-,050	,060	,079	,243*
	Sig. (2-tailed)		,286	,334	,133	,118	,996	,256	,646	,601	,175	,546	,408	,620	,550	,438	,015
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_2	Pearson Correlation	,108	1	,620**	,548**	,367**	,383**	,111	,499**	,412**	,416**	,095	,202*	,368**	,258**	,114	,651**
	Sig. (2-tailed)	,286		,000	,000	,000	,000	,272	,000	,000	,000	,345	,044	,000	,009	,258	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_3	Pearson Correlation	,098	,620**	1	,408**	,333**	,285**	,080	,377**	,380**	,256*	,215*	,107	,326**	,275**	,055	,569**
	Sig. (2-tailed)	,334	,000		,000	,001	,004	,429	,000	,000	,010	,032	,287	,001	,006	,589	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_4	Pearson Correlation	,151	,548**	,408**	1	,445**	,377**	,208*	,323**	,160	,392**	,300**	,279**	,150	,306**	,248*	,627**
	Sig. (2-tailed)	,133	,000	,000		,000	,000	,037	,001	,112	,000	,002	,005	,136	,002	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_5	Pearson Correlation	,157	,367**	,333**	,445**	1	,379**	,221*	,268**	,159	,299**	,209*	,256*	,215*	,316**	,381**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,118	,000	,001	,000		,000	,027	,007	,114	,002	,037	,010	,031	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_6	Pearson Correlation	-,001	,383**	,285**	,377**	,379**	1	,196	,351**	,405**	,311**	,276**	,172	,174	,177	,217*	,548**

	Sig. (2-tailed)	,996	,000	,004	,000	,000		,050	,000	,000	,002	,005	,086	,083	,078	,030	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_7	Pearson Correlation	,115	,111	,080	,208*	,221*	,196	1	,224*	,221*	,187	,229*	,249*	-,001	,169	,272**	,423**
	Sig. (2-tailed)	,256	,272	,429	,037	,027	,050		,025	,027	,062	,022	,012	,992	,092	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_8	Pearson Correlation	-,046	,499**	,377**	,323**	,268**	,351**	,224*	1	,354**	,533**	,149	,266**	,349**	,329**	,178	,620**
	Sig. (2-tailed)	,646	,000	,000	,001	,007	,000	,025		,000	,000	,138	,007	,000	,001	,077	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_9	Pearson Correlation	,053	,412**	,380**	,160	,159	,405**	,221*	,354**	1	,310**	,445**	,234*	,395**	,209*	,059	,565**
	Sig. (2-tailed)	,601	,000	,000	,112	,114	,000	,027	,000		,002	,000	,019	,000	,037	,560	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_10	Pearson Correlation	-,137	,416**	,256*	,392**	,299**	,311**	,187	,533**	,310**	1	,329**	,444**	,462**	,430**	,226*	,652**
	Sig. (2-tailed)	,175	,000	,010	,000	,002	,002	,062	,000	,002		,001	,000	,000	,000	,024	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_11	Pearson Correlation	,061	,095	,215*	,300**	,209*	,276**	,229*	,149	,445**	,329**	1	,354**	,372**	,363**	,170	,539**
	Sig. (2-tailed)	,546	,345	,032	,002	,037	,005	,022	,138	,000	,001		,000	,000	,000	,090	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_12	Pearson Correlation	,084	,202*	,107	,279**	,256*	,172	,249*	,266**	,234*	,444**	,354**	1	,393**	,498**	,341**	,588**
	Sig. (2-tailed)	,408	,044	,287	,005	,010	,086	,012	,007	,019	,000	,000		,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_13	Pearson Correlation	-,050	,368**	,326**	,150	,215*	,174	-,001	,349**	,395**	,462**	,372**	,393**	1	,456**	,159	,572**
	Sig. (2-tailed)	,620	,000	,001	,136	,031	,083	,992	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,114	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_14	Pearson Correlation	,060	,258**	,275**	,306**	,316**	,177	,169	,329**	,209*	,430**	,363**	,498**	,456**	1	,370**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,550	,009	,006	,002	,001	,078	,092	,001	,037	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_15	Pearson Correlation	,079	,114	,055	,248*	,381**	,217*	,272**	,178	,059	,226*	,170	,341**	,159	,370**	1	,473**
	Sig. (2-tailed)	,438	,258	,589	,013	,000	,030	,006	,077	,560	,024	,090	,001	,114	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,243*	,651**	,569**	,627**	,601**	,548**	,423**	,620**	,565**	,652**	,539**	,588**	,572**	,642**	,473**	1
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### UJI REALIBILITAS

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,830	15





Perny_13	Pearson Correlation	-,162	-,117	-,002	,036	,015	,113	,064	,263**	,331**	-,120	,239*	,124	1	,085	,247*
	Sig. (2-tailed)	,108	,248	,983	,723	,879	,262	,524	,008	,001	,234	,017	,220		,402	,013
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Perny_14	Pearson Correlation	-,051	-,105	,096	,016	,063	,111	-,014	-,001	,058	,100	,072	,256*	,085	1	,255*
	Sig. (2-tailed)	,611	,298	,342	,876	,531	,273	,888	,989	,568	,323	,477	,010	,402		,011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,401**	,459**	,609**	,631**	,474**	,522**	,496**	,351**	,477**	,377**	,538**	,529**	,247*	,255*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,013	,011	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### UJI REALIBILITAS

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	14

#### UJI NORMALITAS

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas_Pel ayanan	Kepuasan_Na s
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	61,89	55,48
	Std. Deviation	6,700	5,871
	Absolute	,129	,120
Most Extreme Differences	Positive	,120	,061
	Negative	-,129	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		1,289	1,205
Asymp. Sig. (2-tailed)		,072	,110

UJI LINERITAS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171,820	1	171,820	20,059	,000 <sup>b</sup>
	Residual	839,429	98	8,566		
	Total	1011,249	99			

UJI KOEFESIAN DETERMINASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,412 <sup>a</sup>	,170	,161	2,92670

HASIL UJI REGRESI SEDERHANA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,346	3,458		7,619	,000
	Kualitas_Pe ly	,315	,070	,412	4,479	,000