



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TABUNGAN
MUḌĀRABAH (MARHAMAH) DI BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

Oleh

LELI SURIYANI LUBIS
NIM: 12 220 0067



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

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



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TABUNGAN
MUDĀRABAH (MARHAMAH) DI BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

Oleh

LELI SURİYANI LUBIS
NIM: 12 220 0067

Pembimbing I

Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Pembimbing II

Utari Evy Cahyadi, MM
NIP. 19870521 201503 2 004

JURUSAN PERBANKAN 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 Silitang, Padangsidimpuan 22733
Tel. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Leli Suriyani Lubis
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 13 Mei 2016
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Leli Suriyani Lubis yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah (Marhamah)* di bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang *munaqasyah*.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II

Utari Evi Cahyani, MM
NIP. 19870521 201503 2 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Silitang, Padangsidempuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : LELI SURIYANI LUBIS
NIM : 12 220 0067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah*
(*Marhamah*) di Bank SUMUT Cabang Pembantu
Syariah Panyubungan.

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.



Padangsidempuan, 13 Mei 2016
Saya yang Menyatakan,

LELI SURIYANI LUBIS
NIM : 12 220 0067



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

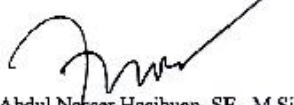
Dewan Penguli
Ujian Munaqasyah Skripsi

Nama : LELI SURYANI LUBIS
NIM : 12 220 0067
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN NASABAH TABUNGAN**
MUDHARABAH (MARHAMAH) DI BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH PANYABUNGAN

Ketua

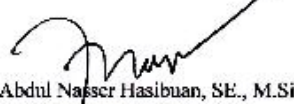

Ikhwannuddin Harahap, M.Ag
NIP: 19730103 200212 1 001

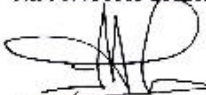
Sekretaris

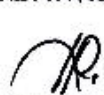

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP: 19790525 200604 1 004

Anggota


Ikhwannuddin Harahap, M.Ag
NIP: 19730103 200212 1 001


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


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


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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Tanggal : 17 Mei 2016
Pukul : 14.00 s/d 16.50
Hasil/Nilai : 80/A
Predikat : CUMLAUDE
IPK : 3,83



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 SihitangPadangsidimpuan22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

PENGESAHAN

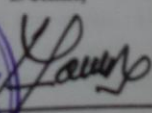
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TABUNGAN
MUDHARABAH (MARHAMAH) DI BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU SYARIAH PANYABUNGAN

NAMA : LELI SURİYANI LUBIS
NIM : 12 220 0067

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

Padangsidimpuan, 13 Mei 2016
Dekan,




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

ABSTRAK

Nama : Leli Suriyani Lubis

NIM : 12 220 0067

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Kata Kunci : *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Importance Performance Analysis, dan Customer Satisfaction Index.*

Tabungan *muḍārabah* (Marhamah) adalah tabungan yang paling diminati di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Jumlah tabungan *muḍārabah* tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 adalah sebesar 979 nasabah. Perkembangan jumlah nasabah tabungan *muḍārabah* mengalami peningkatan dan penurunan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana karakteristik nasabah tabungan *muḍārabah* (Marhamah), dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah tabungan *muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Dengan tujuan untuk menganalisis karakteristik nasabah tabungan *muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah tabungan *muḍārabah* (Marhamah) terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah panyabungan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam, dan Tabungan *Muḍārabah*.

Metode pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* yang merupakan metode untuk mengukur sikap tertentu dari responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis* untuk mencari tingkat kepuasan nasabah serta diagram kartesius untuk mencari keterkaitan antara tingkat kepentingan kualitas jasa dan tingkat kinerja kualitas jasa pelayanan pada Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan, dengan nilai indeks kepuasan nasabah sebesar 81,89%. Dengan analisis kuadran diketahui bahwa atribut yang dianggap penting oleh nasabah adalah kemudahan penjangkauan lokasi, pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial, sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank, pemberian informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan, karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi, dana nasabah dikelola secara prinsip syariah, keamanan menabung dalam tabungan *muḍārabah*, dan kepastian kerahasiaan nasabah.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan” yang disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunte, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.
2. Bapak H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Darwis Harahap, M.Si

selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nofinawati, MA selaku pembimbing I dan Ibu Utari Evy Cahyani, MM selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda Derhanuddin Lubis, dan Ibunda Dermawati yang tanpa kenal lelah dan pamrih memberikan kasih sayang, dorongan moril dan materil demi kesuksesan penulis dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidimpuan.
8. Terimakasih kepada abang, kakak dan adik penulis (Syahrudin, Rosni Hayati, Zuraidah, Suaidi, Suaidah, dan Adek Marisah) yang selalu membantu

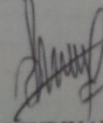
dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan untuk semua keponakan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu sangkin banyaknya yang selalu menggemaskan. Semoga keluarga penulis selalu diberikan keselamatan dan kebahagiaan dunia akhirat oleh Allah SWT.

9. Kepada sahabat-sahabat PS-2 angkatan 2016 yang telah berjuang bersama dalam perkuliahan di IAIN Padangsidempuan, khususnya sahabat-sahabat tercinta Khoirun Nisa, Paramita Sunarno, Jenni, dan Fitriana, dan untuk sahabat lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk motivasi dan saran yang kalian tularkan kepada penulis. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Kepada sahabat-sahabat satu kos, khususnya Eli, Saidah, Masidah, Mora Sinar, Zizah, Mawar, Rina dan Via, terimakasih untuk dukungan, motivasi, saran dan hiburan yang kalian tularkan kepada penulis. Semoga kita selalu diberikan keselamatan dan kebahagiaan dunia akhirat.
11. Buat sahabat-sahabat SMK yang sama-sama sedang berjuang untuk meraih cita-cita, semoga tetap semangat dan berjuang demi tujuan awal kita semua.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padangsidempuan, 13 Mei 2016

Penulis,



LELI SURIYANI LUBIS
NIM. 12 220 0067

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	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we

هـ	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
—و	dommah	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
.....أ.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....إ.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و.....	dommah 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 dummah, 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:

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah 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 Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri	
Berita Acara Ujian <i>Munaqasyah</i>	
Halaman Pengesahan	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SKEMA	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel	7
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	12
1. Bank Syariah	12
2. Kepuasan Nasabah.....	14
3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam	19
4. Tabungan <i>Muḍārabah</i>	24
a. Pengertian Tabungan <i>Muḍārabah</i>	24
b. Rukun <i>Muḍārabah</i>	25
c. Syarat-syarat <i>Muḍārabah</i>	26
d. Macam-macam <i>Muḍārabah</i>	26
e. Pembatalan <i>Muḍārabah</i>	30
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Sumber Data	39

E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Angket.....	40
2. Wawancara.....	40
F. Skala Pengukuran	40
G. Uji Validitass dan Reliabilitas.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas.....	42
H. Teknik Analisis Data	42
1. Analisa Deskriptip.....	42
2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	42
3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	49
1. Sejarah Berdirinya.....	49
2. Visi dan Misi Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	51
3. Produk Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan..	52
B. DESKRIPSI DATA.....	55
1. Uji Validitas	55
a. Validitas Kepentingan.....	55
b. Validitas Kepuasan.....	56
2. Uji Reliabilitas	57
a. Uji Reliabilitas Kepentingan	57
b. Uji Reliabilitas Kepuasan.....	58
3. Karakteristik Nasabah	58
4. <i>Importance Performance Analysis</i>	62
5. <i>Customer Satisfaction Index</i>	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Pendanaan Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Tingkat Kepentingan.....	s41
Tabel 3.2 Tingkat Kinerja	41
Tabel 3.3 <i>Customer satisfaction Index</i>	47
Tabel 3.4 <i>Interpretasi Customer satisfaction Index</i>	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepentingan	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	57
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kepentingan.....	57
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	58
Tabel 4.5 Karakteristik Jenis Kelamin	59
Tabel 4.6 Karakteristik Umur	59
Tabel 4.7 Karakteristik Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.8 Karakteristik Pekerjaan	60
Tabel 4.9 Karakteristik Penghasilan	61
Tabel 4.10 Karakteristik Alamat	62
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian.....	63
Tabel 4.12 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	66

DAFTAR SKEMA

Gambar 2.1 Tabungan <i>Muḍārabah</i>	28
Gambar 2.2 Model Kerangka Berfikir	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah yang terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), serta Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat di samping penyediaan jasa keuangan lainnya. Perbedaannya adalah seluruh kegiatan usaha bank syariah, UUS dan BPRS sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam.¹

Unit Usaha Syariah merupakan unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah, serta melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran. Aktivitas yang dilakukan oleh Unit Usaha Syariah sama dengan aktivitas yang dilakukan oleh Bank Umum Syariah, yaitu aktivitas dalam menawarkan produk penghimpunan dana pihak ketiga, penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan, serta memberikan pelayanan jasa perbankan lainnya.²

Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah, bank konvensional seperti Bank SUMUT juga berperan didalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah. Dimana pada awal perjalanannya kehadiran bank syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor

72. ¹Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.

²Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.53.

perbankan syariah, namun Bank SUMUT ikut ambil resiko dalam mengembangkan jasa perbankan syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *religius*, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran Islam dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah.

Ciri khas sistem produk tabungan yang penting di perbankan syariah saat ini adalah harus tidak adanya unsur riba baik dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud agar ciri khas informasi yang diberikan kepada konsumen tetap terjaga. Untuk itu, menciptakan dan mempertahankan kesetiaan konsumen sudah menjadi tugas dan kewajiban bagi strategi pelayanan jasa pada setiap perusahaan. Konsumen yang loyal pada perusahaan dapat memberikan keuntungan yang sangat berarti bagi masa depan perusahaan. Setiap konsumen memiliki pandangan yang berbeda pada setiap perusahaan. Berdasarkan hal ini, kewajiban bagi perusahaan penyedia jasa menjadi bertambah untuk memahami konsumen dasar mereka.

Produk tabungan dalam perbankan syariah salah satunya adalah tabungan *muḍārabah*. *Muḍārabah* merupakan prinsip bagi hasil dan bagi kerugian ketika nasabah sebagai pemilik modal (*shahibul māl*) menyerahkan uangnya kepada bank sebagai pengusaha (*muḍārib*) untuk diusahakan.

Pada Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan terdapat beberapa jenis produk pendanaan, yaitu giro *Wadiah*, tabungan *Marwah* (*Martabe Wadiah*), tabungan *Marhamah* (*Martabe Bagi Hasil Muḍārabah*), tabungan haji (*Makbul*), dan deposito *muḍārabah*. Perkembangan pendanaan Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan pendanaan Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Tahun	<i>Wadiah</i> (<i>Marwah</i>)	Tabungan <i>Muḍārabah</i> (<i>Marhamah</i>)	Tabungan iB <i>Makbul</i> (Haji)
2011	58 orang	149 orang	65 orang
2012	394 orang	456 orang	410 orang
2013	588 orang	627 orang	580 orang
2014	640 orang	834 orang	754 orang
2015	651 orang	979 orang	846 orang

Sumber: Data internal Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan (2015)³

Dari Tabel di atas terlihat bahwa pertumbuhan tabungan *muḍārabah* mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Akan tetapi meskipun pertumbuhannya berfluktuasi, perkembangan pendanaan di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan mengalami

³Wawancara dengan Dedi Darmadi (Bagian Administrasi Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan), Tanggal 20 Januari 2016.

petumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Tabungan *muḍārabah* tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 206,04% (307 nasabah), tahun 2013 sebesar 37,5% (171 nasabah), tahun 2014 sebesar 33,01% (207 nasabah), tahun 2015 sebesar 17,38% (145 nasabah). Tabungan *Wadiah* di tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 579,31% (336 nasabah), tahun 2013 sebesar 49,23% (194 nasabah), tahun 2014 sebesar 8,84% (52 nasabah), tahun 2015 sebesar 1,72% (11 nasabah). Sedangkan tabungan *iB Makbul* di tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 530,77% (345 nasabah), tahun 2013 sebesar 41,46% (170 nasabah), tahun 2014 sebesar 30% (174 nasabah), dan tahun 2015 sebesar 12,20% (92 nasabah).

Tabungan *muḍārabah* merupakan tabungan yang paling diminati di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dilihat dari jumlah nasabahnya, yaitu 979 nasabah (39,54%), sedangkan pada produk *Wadiah* berjumlah 651 nasabah (26,29%), dan tabungan *iB Makbul* (tabungan haji) berjumlah 846 nasabah (34,17%). Perubahan-perubahan yang terjadi dalam tabungan *muḍārabah* (*Marhamah*) ini bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kepercayaan masyarakat sekitar baik itu nasabah bank maupun yang bukan nasabah bank, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah.

Dalam melihat kepuasan nasabah, bank harus menempatkan konsumen (nasabah) sebagai raja dalam perusahaan atau bank, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Persaingan bisnis saat ini semakin tajam. Setiap

perusahaan harus lebih aktif dan lebih agresif dalam merebut posisi pasar dan memenangkan persaingan. Konsep pemasaran perusahaan telah bergeser dari *product oriented* menjadi *customer oriented*, artinya tidak hanya memperhatikan mutu atau kualitas dari produk tetapi juga memperhatikan kepuasan nasabahnya.

Konsep *customer oriented* dapat diterapkan pada perusahaan yang menghasilkan produk dan mutlak diterapkan pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Bentuk dari *customer oriented* ini adalah perusahaan harus lebih memperhatikan nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan prima dan selalu menjalin hubungan yang baik sehingga memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah.⁴ Tidak terkecuali Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (kepastian).

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Selain kualitas pelayanan dan kepercayaan seperti dijelaskan di atas, faktor aksesibilitas juga ikut mempengaruhi kepuasan nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 190.

Alasan nasabah penyimpan dana membuka rekening tentunya bukan pada bunga yang tinggi, alasan yang sering dikemukakan adalah metode bagi hasil sesuai dengan syariah dan tersedianya fasilitas tabungan Biaya Naik Haji. Menurut Hermawan Kertajaya, kelemahan bank syariah yang kurang menarik bagi masyarakat karena bank syariah belum memosisikan dirinya secara nyata dan jelas sebagai bank yang berbasis syariah. Masyarakat tidak melihat perbedaan yang kentara antara bank syariah dengan bank konvensional. Nasabah yang tidak tertarik dengan bank syariah terutama disebabkan oleh minimnya informasi dan sedikitnya jaringan yang dimiliki bank syariah.⁵ Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti pada “Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan”, dimana setiap konsumen memiliki pandangan yang berbeda pada setiap perusahaan. Maka kewajiban bagi perusahaan penyedia jasa untuk memahami konsumen dasar mereka.

⁵Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?, Kedudukan Nasabah terhadap Bank dalam Hubungannya dengan Penerapan Metode Bunga di Bank Konvensional dan Metode Bagi Hasil di Bank Syariah (Suatu Tinjauan Hukum)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 87.

Jumlah nasabah pendanaan bank mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 mengalami peningkatan secara signifikan, dimana jumlah nasabah tabungan *Wadiah*, tabungan *muḍārabah*, dan tabungan *iB makbul* mengalami peningkatan di tahun 2012 melebihi 100%, namun ditahun berikutnya meskipun tetap mengalami peningkatan tetapi peningkatannya tidak lagi mencapai 100%. Perubahan pada pertumbuhan tabungan salah satunya disebabkan oleh kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Pelayanan dinilai dari 5 (lima) dimensi, yaitu *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini yang hanya membahas kepuasan nasabah tabungan *muḍārabah* di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Kepuasan dalam penelitian ini diukur dari dimensi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

2. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
3. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah.
4. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
5. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.
6. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana karakteristik nasabah tabungan *Muḍārabah* (*Marhamah*) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah tabungan *Muḍārabah* (*Marhamah*) melalui kualitas jasa pelayanan di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain:

1. Menganalisis karakteristik nasabah tabungan *Muḍārabah (Marhamah)* di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah tabungan *Muḍārabah (Marhamah)* di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

G. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, hasil ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti serta bagi para pembaca baik masyarakat terkait dengan masalah yang diteliti secara teori atau praktik.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan untuk masukan dan sumbangan pikiran dalam upaya peningkatan kualitas produk Tabungan *Muḍārabah (Marhamah)* serta peningkatan jumlah nasabah tabungan *Muḍārabah (Marhamah)*.
3. Untuk melengkapi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu, khususnya bagi lembaga pendidikan. Peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat

dijadikan sebagai sumber inspirasi dan motivasi bagi kalangan peneliti khususnya mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama atau ke arah yang lebih luas.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan dari setiap permasalahan yang dikemukakan sesuai dengan sasaran yang akan diamati, maka pembahasan penelitian terdiri dari 5 (lima) bab, yang mana setiap babnya terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk suatu uraian sistematis dalam satu kesatuan.

Bab I adalah merupakan pendahuluan yang memuat mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II landasan teori, merupakan bab yang tersusun atas teori umum yang merupakan dasar-dasar pemikiran yang akan penulis gunakan dalam menjawab permasalahan pada penulisan skripsi ini yang terdiri dari kerangka teori, yaitu bank syariah, kepuasan nasabah, kepuasan nasabah dalam perspektif Islam, dan tabungan *muḍārabah*, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

Bab III Metode Penelitian merupakan bab yang berisi metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini, yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber

data, instrumen pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisa data.

Bab IV membahas tentang profil objek penelitian perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan hasil analisa data.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dengan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.

¹Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 2.

Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam.

Menurut Schaik bank syariah adalah

Sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya.²

Menurut Muhammad bank syariah adalah

Lembaga keuangan yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga dan usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah Islam.³

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah suatu badan usaha yang *intermediary* antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dimana kegiatan operasinya berlandaskan pada syariat Islam.

Firman Allah dalam Al-qur'an:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى
الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang

² Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 15.

³*Ibid.*, hlm. 16.

bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (Al- Baqarah :188)⁴

Dengan penegasan agar manusia tidak hanya dilarang memakan harta yang menjadi hak orang lain atau memperoleh harta dengan jalan batil, tetapi juga tidak dikehendaki memperoleh harta milik orang lain dengan jalan berbuat dosa, maka Allah berkehendak menegaskan bahwa manusia dilarang memperoleh kekayaan dan harta dengan jalan melakukan semua larangan Allah.

Maka dalam konteks perbankan syariah ini kiranya setiap produk perbankan yang diciptakan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada umat Islam dalam berurusan dengan dunia perbankan. Kenyamanan yang dimaksud disini artinya kenyamanan dunia akhirat.

2. Kepuasan Nasabah

Dalam menjalankan usahanya bank perlu menyusun strategi pemasaran. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa.

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya

⁴Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2003), hlm. 23.

nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan pelanggan/nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.⁵

Philip Kotler mengatakan “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”. Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *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 di bawah *expectations* maka pelanggan akan 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 emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka

⁵Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 161.

kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.⁶

Setiap keluhan adalah hadiah jika ditangani dengan baik. Tax dan Brown menemukan bahwa perusahaan yang mendorong pelanggan yang kecewa untuk menyampaikan keluhan dan juga memberdayakan karyawan memperbaiki keadaan tersebut langsung di tempat, memperoleh pendapatan yang lebih tinggi dan laba yang lebih besar dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memiliki pendekatan sistematis untuk mengatasi kegagalan layanan.⁷

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

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 193.

⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari "Marketing Management" oleh Benyamin Molan (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 127.

- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.⁸

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan konsumen dengan perilaku konsumen, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen, yaitu:

- a. Konsumen yang puas (*apostles*), yaitu apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang perusahaan tersebut kepada orang lain (*word of mouth*).
- b. Tipe konsumen *defectors*, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang melebihi atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
- c. Tipe konsumen *terrorist*, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain.
- d. Tipe konsumen *hostages*, yaitu konsumen yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada

⁸Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 162.

orang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah.

- e. Tipe konsumen *mercenaries*, yaitu konsumen yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu *tangible*, *empathy*, *renponsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Penjelasannya adalah sebagai berikut:⁹

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.
- b. *Empathy*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (*top management*) sampai dengan level terbawah (*staf*) harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap) merupakan kemauan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.
- d. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 195-198.

- e. *Assurance* (keastian) merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Makin besar jurang antara apa yang diharapkan dengan kinerja, semakin besar ketidakpuasan konsumen atau nasabah. Terciptanya kepuasan konsumen atau nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:¹⁰

- a. Terjadinya hubungan yang harmonis antara konsumen atau nasabah dengan perusahaan.
- b. Terciptanya loyalitas konsumen atau nasabah terhadap perusahaan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lai.
- c. Terjadinya suatu bentuk *isu public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
- d. Memberi perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- e. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*).

3. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi. Dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 199.

Kebutuhan fisik bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan. Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan panduan, yaitu:¹¹

a. Kejujuran

Barmawie Umary memberikan pendapat bahwa sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang, baik harta, ilmu pengetahuan, maupun hal-hal yang bersifat rahasia yang wajib dipelihara atau disampaikan kepada yang berhak menerima, tanpa dikurangi atau ditambah-tambahi.

Firman Allah dalam Al-quran:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴿٨﴾

Artinya: Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya. (Al-Mu'minun:8)¹²

Sifat jujur atau dapat dipercaya merupakan sifat terpuji yang disenangi Allah, walaupun disadari sulit menemukan orang yang dapat dipercaya. Dalam ayat di atas terdapat kata *لأمنتهم* yang berarti amanat, dimana setiap manusia harus selalu bersifat jujur baik dalam urusan bermasyarakat maupun urusan bisnis. Kejujuran

¹¹Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 141-145.

¹²Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 273.

adalah barang mahal. Lawan dari kejujuran adalah penipuan. Dalam dunia bisnis, kejujuran sulit untuk didapatkan. Sebagai contoh laporan hasil usaha yang dibuat suatu perusahaan sering dibuat rangkap dua untuk mengelak dari pajak maupun pembagian hasil usaha.

b. Keadilan

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis dan melarang berbuat curang atau berlaku zalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhinya, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi. Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan.

Allah berfirman dalam Al-quran yaitu pada Surah Al-Muthaffifin ayat 1-3:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾
الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ
يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang), (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka

minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.¹³

Dari ayat di atas, jelas bahwa berbuat curang dalam berbisnis sangat dibenci oleh Allah, dan pelakunya termasuk orang-orang yang celaka. Kata ini menggambarkan kesedihan, kecelakaan, dan kenistaan. Berbisnis dengan cara yang curang menunjukkan tindakan yang nista, dan hal ini menghilangkan nilai kemartabatan manusia yang luhur dan mulia. Dalam kenyataan hidup, sering terjadi orang yang semula dihormati dan dianggap sukses dalam berdagang, kemudian terpuruk dalam kehidupannya, karena dalam menjalankan bisnisnya, ia melakukan kecurangan, ketidakadilan, dan menzalimi orang lain.

- c. Barang atau produk yang dijual haruslah barang yang halal, baik dari segi zatnya maupun cara mendapatkannya.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ
الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا
بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِن تُبْتِغُوا فَلَکُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah,

¹³Ibid., hlm. 470.

bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (Al- Baqarah: 278-279)¹⁴

Kata الربوا dalam ayat di atas, maksudnya adalah setiap manusia dalam melakukan bisnis atau muamalat, produk ataupun jasa yang ditawarkan tidak boleh mengandung riba, sehingga produk ataupun jasa yang ditawarkan tersebut merupakan produk yang halal. Karena sesungguhnya riba itu sangatlah dilarang Allah.

d. Tidak ada unsur penipuan

Penipuan sangat dibenci oleh Islam karena merugikan orang lain, dan merugikan dirinya sendiri.

...وَلَا تَنْقُصُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ إِنِّي أَرُكُمْ

بِخَيْرٍ وَإِنِّي أَخَافُ عَلَيْكُمْ عَذَابَ يَوْمٍ مُحِيطٍ ﴿٨٤﴾

Artinya: Dan janganlah kamu kurangi takaran dan timbangan, sesungguhnya aku melihat kamu dalam keadaan yang baik (mampu) dan sesungguhnya aku khawatir terhadapmu akan azab hari yang membinasakan (kiamat). (Hud: 84)¹⁵

Dari ayat di atas, jelas bahwa orang yang sengaja mengurangi timbangan akan mendapat azab yang pedih. Dalam berbisnis sangat dilarang adanya unsur penipuan karena sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kita kerjakan.

¹⁴Ibid., hlm. 37.

¹⁵Ibid., hlm. 184.

4. Tabungan *Muḍārabah*

a. Pengertian Tabungan *Muḍārabah*

Muḍārabah diambil dari lafal “*ad-darb fi al-ard*” yaitu perjalanan untuk berdagang. Menurut istilah *muḍārabah* adalah akad antara pemilik modal (harta) dengan pengelola modal tersebut, dengan syarat bahwa keuntungan diperoleh dua belah pihak sesuai jumlah kesepakatan. Tabungan *muḍārabah* merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad *muḍārabah muthlaqah*. Bank syariah bertindak sebagai *muḍārib* dan nasabah sebagai *shahibul māl*. Nasabah menyerahkan pengelolaan dana tabungan *muḍārabah* secara mutlak kepada *muḍārib* (bank syariah), tidak ada batasan baik dilihat dari jenis investasi, jangka waktu, maupun sektor usaha, dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

Bank syariah akan membayar bagi hasil kepada nasabah setiap akhir bulan sesuai dengan nisbah yang telah diperjanjikan pada saat pembukaan rekening tabungan *muḍārabah*. Bagi hasil yang akan diterima nasabah akan selalu berubah pada akhir bulan. Perubahan bagi hasil ini disebabkan karena adanya fluktuasi pendapatan bank syariah dan fluktuasi dana tabungan nasabah.

Bagi hasil tabungan *muḍārabah* sangat dipengaruhi oleh:¹⁶

- 1) Pendapatan bank syariah.

¹⁶Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 89.

- 2) Total investasi *muḍārabah mutlaqah*.
- 3) Total investasi produk tabungan *muḍārabah*.
- 4) Rata-rata saldo tabungan *muḍārabah* yang ditetapkan sesuai perjanjian.
- 5) Metode perhitungan bagi hasil yang diberlakukan.
- 6) Total pembiayaan bank syariah

Akad *muḍārabah* diperbolehkan dalam Islam karena bertujuan untuk saling membantu antara pemilik modal dan seseorang yang ahli dalam memutarakan uang. *Muḍārib* sebagai *enterpreuner* adalah sebagian dari orang-orang yang melakukan perjalanan untuk mencapai karunia dan ridha Allah.¹⁷

b. Rukun *Muḍārabah*

Adapun rukun *Muḍārabah* adalah sebagai berikut:

- 1) Pemilik modal atau Pemilik barang yang akan menyerahkan barang-barangnya.
- 2) Pemilik usaha atau juga yang bekerja yaitu mengelola barang yang diterima dari pemilik barang.
- 3) *Ijab* yaitu ungkapan penyerahan modal dari pemiliknya dan *qabul* yaitu ungkapan menerima modal dan persetujuan mengelola modal dari pedagang.
- 4) Nisbah bagi hasil yang dapat menghasilkan keuntungan atau juga laba yang akan didapat.

¹⁷Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hlm. 210.

c. Syarat-syarat *Muḍārabah*

Syarat-syarat *Muḍārabah* sebagai berikut:¹⁸

- 1) Modal berbentuk uang tunai, jika berbentuk emas atau perak batangan atau barang perhiasan atau barang dagangan maka tidak sah.
- 2) Keuntungan yang menjadi milik pekerja dan pemilik modal jelas persentasinya, seperti setengah, sepertiga, atau seperempat. Karena Rasulullah bermu'amalah dengan penduduk Khaibar sebanyak separoh dari hasilnya.
- 3) Dalam kapasitasnya *muḍārib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya melakukan *muḍārabah* dengan pihak lain.
- 4) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

d. Macam-macam *Muḍārabah*

Ada dua jenis *muḍārabah*, kedua jenis tersebut adalah:

1) *Muḍārabah Muthlaqah*

Yang dimaksud dengan transaksi *Muḍārabah Mutlaqah* adalah bentuk kerja sama antara *shahibul māl* dan *muḍārib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, maupun daerah bisnis. Dalam bahasa fiqh

¹⁸Sohari Sahrani dan Ru'fah Abdullah, *Fikih Muamalah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 199.

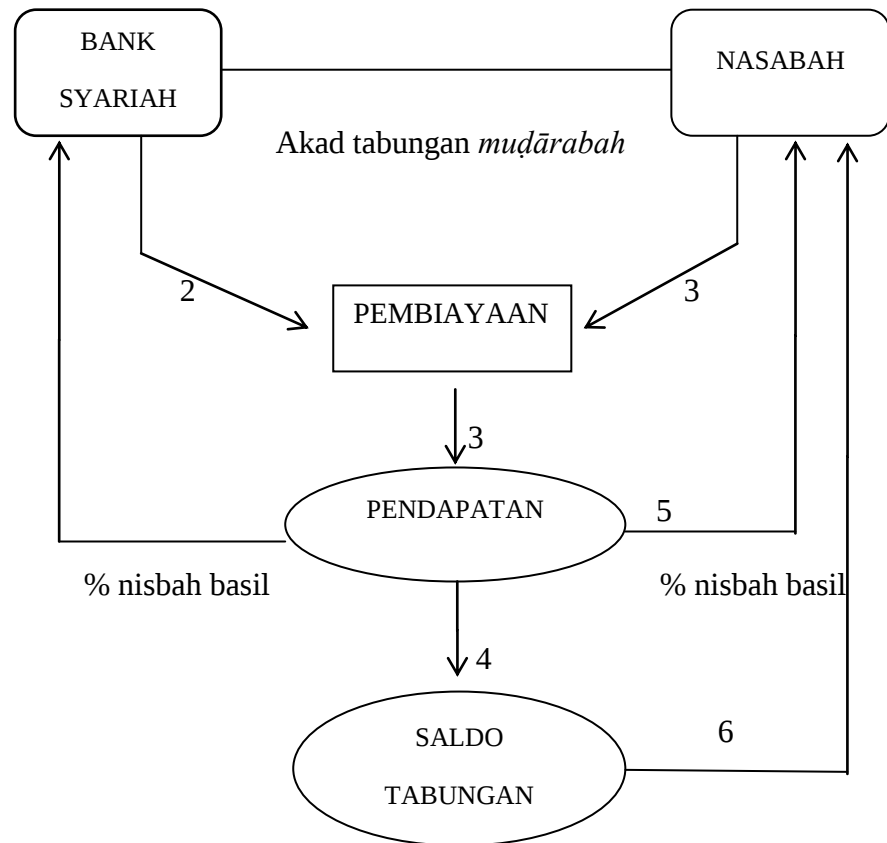
ulama *salaf* sering kali dicontohkan dengan ungkapan lakukanlah sesukamu dari *shahibul māl* ke *muḍārib* yang memberi kekuasaan sangat besar. Selain itu, *muḍārabah mutlaqah* Yaitu salah satu jenis *muḍārabah*, dimana pemilik usaha (*muḍārib*) diberikan hak yang tidak terbatas untuk melakukan investasi oleh pemilik modal (*shahibul māl*).¹⁹

2) *Muḍārabah Muqayyadah*

Muḍārabah muqayyadah yaitu salah satu jenis *muḍārabah*, dimana pemilik usaha (*muḍārib*) dibatasi haknya oleh pemilik modal (*shahibul māl*), antara lain dalam hal jenis usaha, waktu, tempat usaha, dan sebagainya. *Muḍārabah muqayyadah* atau disebut juga dengan istilah *restricted muḍārabah*. *Muḍārib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu, dan tempat usaha. Adanya pembatasan ini sering kali mencerminkan kecenderungan umum *shahibul māl* dalam memasuki jenis dunia usaha.

¹⁹Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 200.

Skema 2.1
Tabungan *Muḍārabah*



Keterangan:²⁰

- 1) Nasabah investor menempatkan dananya dalam bentuk tabungan *muḍārabah*.
- 2) Bank syariah akan menyalurkan seluruh dana nasabah penabung dalam bentuk pembiayaan.
- 3) Bank syariah memperoleh pendapatan atas pembiayaan yang telah disalurkan.
- 4) Bank syariah akan menghitung bagi hasil atas dasar *revenue sharing*, yaitu pembagian bagi hasil atas dasar pendapatan

²⁰Ismail, *Op. Cit.*, hlm. 90.

sebelum dikurangi biaya. Jumlahnya disesuaikan dengan saldo rata-rata tabungan dalam bulan laporan.

- 5) Pada akhir bulan, nasabah penabung akan mendapatkan bagi hasil dari bank syariah sesuai dengan nisbah yang telah diperjanjikan.
- 6) Pada saat nasabah memerlukan dana, maka dana nasabah akan dikembalikan sesuai jumlah penarikannya.

Misalnya, seseorang memiliki saldo tabungan *muḍārabah* sebesar Rp 5 juta. Nisbah (perbandingan) bagi hasil 50% : 50%. Diasumsikan total saldo rata-rata dana tabungan *muḍārabah* yang ada di bank syariah Rp100 juta dan keuntungan yang diperoleh untuk dana tabungan (*profit distribution*) sebesar Rp3 juta. Pada akhir bulan, nasabah akan memperoleh dana bagi hasil sebagai berikut:

$$\frac{\text{Rp}5.000.000,-}{\text{Rp}100.000.000,-} \times \text{Rp}3.000.000,- \times 50\% = \text{Rp}75.000,-$$

Keuntungan yang diperoleh setiap bulannya akan berubah-ubah yang dipengaruhi oleh perubahan saldo rata-rata dan pendapatan bank.²¹

²¹Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 326.

e. Pembatalan *Muḍārabah*

Muḍārabah menjadi batal apabila ada perkara-perkara sebagai berikut:²²

- 1) Tidak terpenuhinya salah satu atau beberapa syarat *muḍārabah*.

Jika salah satu syarat *muḍārabah* tidak terpenuhi, sedangkan modal sudah dipegang oleh pengelola dan sudah diperdagangkan, maka pengelola mendapatkan sebagian keuntungannya sebagai upah, karena tindakannya atas izin pemilik modal dan yang melakukan tugas berhak menerima upah. Jika terdapat keuntungan, maka keuntungan tersebut untuk pemilik modal. Jika ada kerugian, kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pemilik modal karena pengelola adalah sebagai buruh yang hanya berhak menerima upah dan tidak bertanggung jawab sesuatu apa pun, kecuali atas kelalaiannya.

- 2) Pengelola dengan sengaja meninggalkan tugasnya sebagai pengelola modal atau pengelola modal berbuat sesuatu yang bertentangan dengan tujuan akad. Dalam keadaan seperti ini pengelola modal bertanggung jawab jika terjadi kerugian karena dialah penyebab kerugian.

²²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 143.

- 3) Apabila pelaksana atau pemilik modal meninggal dunia atau salah seorang pemilik modal meninggal dunia, *muḍārabah* menjadi batal.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dalam penulisan skripsi ini peneliti mengambil penelitian terdahulu yang dapat menunjang dan membantu dalam penyempurnaan hasil penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Judul	Tujuan Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Novel Fatrio (Tesis 2006), Analisis Fakto-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Pada Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal)	untuk menguji pengaruh keunggulan produk, rasa percaya, nilai nasabah, kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya kepada peningkatan loyalitas nasabah di Indonesia.	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Hasil analisis menunjukkan bahwa keunggulan produk, rasa percaya, nilai nasabah, kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2.	Radhitya Kemara Yusandhi (Skripsi 2012), Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan terhadap	Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>muḍārabah</i> pada	Regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara imbalan bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan <i>muḍārabah</i> adalah berpengaruh secara positif.

	Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Muḍārabah</i> pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi	Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi		
3.	Aziz Afandi Budiharjo (Skripsi 2013), Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta dengan Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i>	Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta	<i>Mean Aritmathic dan Importance performance analysis</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri cabang Cik Di Tiro Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan bank tersebut.
4.	Arini Mar'atul Husnah (Skripsi 2015), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah Bank Syariah Mandiri	Untuk menguji pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>Empathy</i> (empati) ditambah faktor Kepercayaan dan Aksesibilitas sebagai variabel independen	Analisis regresi berganda	Variabel dependen (kepuasan nasabah) dipengaruhi oleh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepercayaan, aksesibilitas) sebesar 73,0%. Dan sebesar 27,0% (100%-73,0%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap

	Cabang Kudus)	terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.		(<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), dan kepercayaan (<i>thrust</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel bukti fisik (<i>tangible</i>), empati (<i>empathy</i>), dan aksesibilitas (<i>accessibility</i>) menunjukkan hasil yang positif dan tidak signifikan.
5.	Siti Ati Almar'atus Solihah (Skripsi 2011), Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan yang diberikan (PYD) (Studi di Bnak Syariah Mandiri Cabang Serang)	Untuk menganalisis pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan pembiayaan yang diberikan (PYD) di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Serang.	Diukur dengan metode <i>importance performance analysis</i> . Metode analisis data dilakukan dengan metode analisis regresi berganda	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nasabah menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang rendah dengan dana pihak ketiga yaitu sebesar 25,3% begitu pula hubungannya dengan pembiayaan yang diberikan yaitu sebesar 26,3%. Kepuasan nasabah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan baik terhadap Dana Pihak Ketiga (DPK) sebagai produk penghimpunan dana maupun terhadap Pembiayaan yang diberikan (PYD) sebagai produk penyaluran dana.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

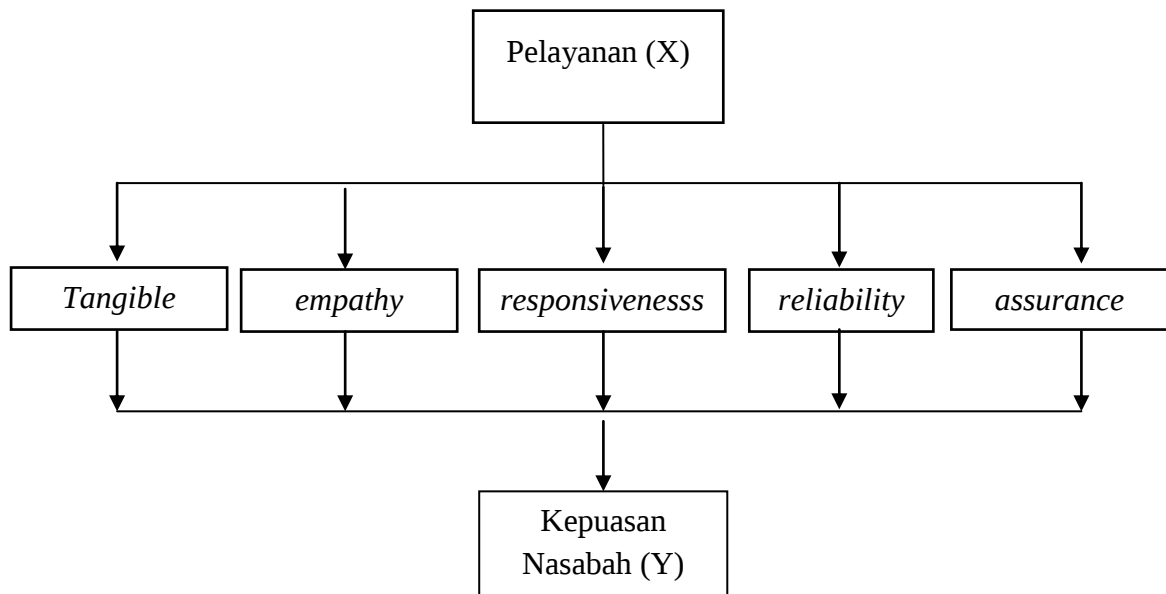
1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Novel Fatrio terdapat pada subjek dan objek penelitian dimana penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan nasabah yang dilakukan di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Sedangkan penelitian Novel Fatrio subjeknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dilakukan di Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal.
2. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Radhitya Kemara Yusandhi terdapat pada subjeknya, dimana penelitian ini subjeknya fokus pada kepuasan nasabah, dan objeknya Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Sedangkan penelitian Radhitya Kemara Yusandhi subjeknya adalah imbalan bagi hasil, pelayanan dan kepuasan nasabah, dimana objek penelitiannya Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi.
3. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Azis Afandi Budiharjo terdapat pada subjek dan objek penelitian, dimana penelitian ini subjeknya adalah nasabah tabungan *muḍārabah* di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Sementara Azis Afandi Budiharjo subjeknya adalah seluruh nasabah bank tersebut dimana objek penelitiannya Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.

4. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Arini Mar'atul Husnah terdapat pada subjek dan objeknya, dimana penelitian ini membahas mengenai kepuasan nasabah, dan objeknya adalah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Sedangkan penelitian Arini Mar'atul Husnah subjeknya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, aksesibilitas, dan kepuasan nasabah, dan objek penelitiannya di Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
5. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Siti Ati Almar'atus Solihah adalah subjek dan objek penelitiannya. Dimana penelitian ini subjeknya tingkat kepuasan nasabah, dan objeknya adalah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Sedangkan Penelitian Siti Ati Almar'atus Solihah subjeknya kepuasan nasabah, DPK, dan Pembiayaan, dan objeknya adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Serang.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka teori pada penelitian ini berfokus pada bagaimana kepuasan nasabah tabungan *muḍārabah* (*Marhamah*) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang diukur dari 5 dimensi pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (kepastian). Berikut ini gambar model kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

Skema 2.2
Model Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris. Dalam rangkaian penelitian yang disajikan dalam bab ini, hipotesis itu merupakan rangkuman dari kesimpulan teoritis yang diperoleh dari penelaah pustaka.²³

Berdasarkan permasalahan di rumusan masalah, peneliti merumuskan hipotesis yaitu: “Kualitas jasa pelayanan yang dilakukan oleh Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan telah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan bank”.

²³Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta:Rineka Cipta, 2011), hlm.20.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang beralamat di jalan Willem Iskandar No. 68 Kel. Panyabungan I Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2016 sampai dengan bulan Mei 2016.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dalam penyajian hasil analisis datanya disajikan dalam bentuk deskripsi yang disimpulkan dengan angka-angka, dan dapat dianalisis dengan menggunakan analisis statistik.¹ Tujuan penelitian untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.²

C. Populasi dan Sampel

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

¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 126.

²Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah tabungan *muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang berjumlah 979 nasabah.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dari subjek atau objek dari populasi yaitu nasabah tabungan *muḍārabah* Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel yang diambil berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya, atau seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian.⁴ Untuk menentukan besarnya sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan nilai $e = 10\%$ yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket: n = sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, misalnya 10%.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2009), hlm. 80.

⁴Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 92.

Dengan jumlah populasi nasabah tabungan *muḍārabah* yang terdapat pada Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan maka sampel yang diperoleh adalah:

$$N = \frac{979}{1 + (979)(0,1)^2}$$

$$= 99.73 = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu primer dan sekunder.

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh dari sumber utama. Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan hasil wawancara kepada pihak nasabah tabungan *muḍārabah* Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, yaitu hasil pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Peneliti secara langsung mengadakan wawancara.
2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data atau pihak lain dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.⁵ Pada data sekunder diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, artikel, surat kabar, internet serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi ini.

⁵Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 148.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan *respons* sesuai dengan permintaan pengguna. Orang yang diharapkan memberikan *respons* ini disebut responden.⁶

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan langsung yang dilakukan oleh dua pihak dengan maksud tertentu yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang menjawab pertanyaan).⁷

F. Skala Pengukuran

Peneliti menggunakan Skala *Likert* sebagai acuan dalam penyusunan angket yang disebarkan kepada responden. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.⁸ Dalam setiap pernyataan diberi bobot dengan menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Tingkat kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

⁶Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 102.

⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2000), hlm. 135.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 132.

Tabel 3.1
Tingkat kepentingan

Keterangan	Jumlah Bobot
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Tingkat kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tingkat kinerja

Keterangan	Jumlah Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁹

⁹Mudrajat Kuncoro, *Op, Cit.*, hlm. 172.

Hasil perhitungan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan taraf signifikansi 5 % $r_{hitung} > r_{tabel}$ item yang diuji valid.¹⁰ Pengujian validitas data menggunakan SPSS versi 22.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.¹¹

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.¹² Pengujian reabilitas data menggunakan SPSS versi 22.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari sekelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.¹³

2. Importance performance analysis (IPA)

Importance Performance Analysis ini digunakan untuk menentukan peringkat berbagai elemen kumpulan jasa dan untuk

¹⁰Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

¹¹Mudrajad Kuncoro, *Op, Cit.*, hlm. 175.

¹²Jonathan Sarwono, *Rumus- Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Tesis dan Skripsi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), hlm. 249.

¹³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 126.

mengidentifikasi tindakan apa saja yang diperlukan.¹⁴ Menurut pendapat lain, IPA digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan yang masih harus diperbaiki dengan mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*). Tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.¹⁵ Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

¹⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari "Marketing Management" oleh Benyamin Molan (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 126.

¹⁵Didien Suhardini dan Suci Lestari, "Pengukuran Kinerja *Customer Relationship Management* (CRM) CDMA ESIA Menggunakan *CRM Scorecard* pada PT Bakrie Telecom Tbk" dalam *Jurnal Teknik Industri*, Volume 1, No.2, Juli 2011, hlm. 190. (<http://blog.trisakti.ac.id/jurnalti/files/2011/07/JURNAL-TI-Vol-1-No-2-Juli-2011.pdf>, diakses 5 Maret 2016 pukul 11.00 WIB).

Dimana :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.¹⁶

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Keterangan :

$\bar{\bar{X}}$ = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

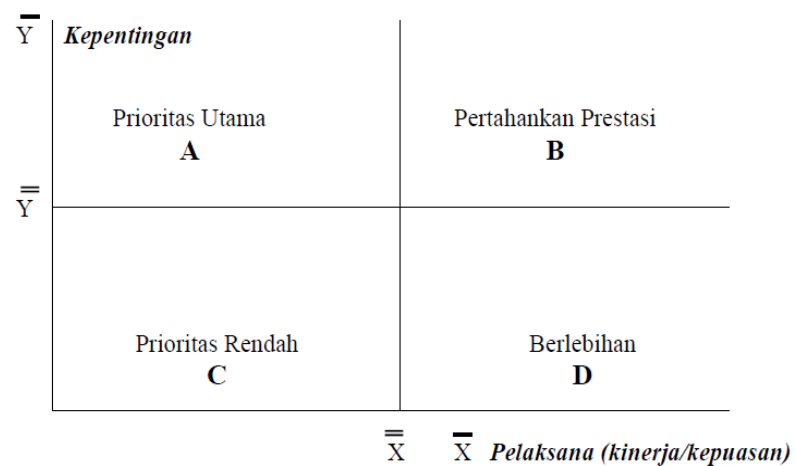
X Y

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang

¹⁶Freddy Rangkuti, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 57

satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan fungsi yang berbeda.

Gambar 3.1
Diagram Kartesius



Keterangan :¹⁷

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 51-52.

Kuadran B : Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan dimata pelanggan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D: Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

3. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur.

Table 3.3
Customer Satisfaction Index

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala: 1-5	Skala: 1-5	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI diilustrasikan pada tabel Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Skala kepuasan yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala dari nol sampai satu. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria berdasarkan panduan survei kepuasan pelanggan dimana x menunjukkan indeks kepuasan hasil pengukuran. Berikut kelas skala kepuasan:

Tabel 3.4
Interpretasi Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Aditiawarman¹⁸

¹⁸Ong Andre Wahyu Rijanto, “Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk UMKM Rumput Laut Situbondo”, dalam *Jurnal Media Mahardhika*, Volume 12, No. 3, Mei 2014, hlm. 82. (<http://www.stiemahardhika.ac.id/akademik/penelitian/jurnal-media-mahardhika-vol-12-no-3-mei-2014/>, diakses 5 Maret 2016 pukul 11.10 WIB).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

1. Sejarah Berdirinya

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Pemerintahan Daerah Tk. I Sumatera Utara No. 05/1965, dengan modal dasar pada saat itu sebesar Rp 100 Juta dan sahamnya dimiliki oleh Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II.

Salah satunya yang merupakan Bank Umum Milik Daerah seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) yang sekarang dikenal dengan bank SUMUT yang sigap dalam melihat peluang pasar perbankan syariah yang berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah, maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah yaitu di Medan dan Padangsidempuan yang kemudian berkembang dengan dibukanya kantor cabang syariah di Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu

Syariah Stabat dan 76 unit layanan syariah di seluruh kantor cabang dan cabang pembantu konvensional PT Bank SUMUT.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari dengan tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama di kalangan Bank SUMUT, terutama sejak dikeluarkannya UU No. Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter pada tahun 1987. Selain bank umum yang membuka divisi usaha syariah bank konvensional seperti bank SUMUT juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah. Dimana pada awal perjalannya kehadiran bank syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah, namun Bank SUMUT ikut ambil risiko dalam mengembangkan jasa perbankan syariah.

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *religious*, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Hasil survey yang dilakukan di delapan kota di Sumatera Utara menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayanan bank cukup tinggi yakni 70% untuk tingkat ketertarikan dan lebih dari 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah. Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah (KCSy), yaitu KCSy Medan dan Padangsidimpuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka KCSy Tebing Tinggi dilanjutkan dengan KCSy Stabat pada tanggal 26 desember 2006. Selanjutnya pada tahun 2007, Bank SUMUT telah membuka layanan syariah (*officer channelling*) pada 66 unit kantor cabang konvensional yang lain.

2. Visi dan Misi Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Adapun visi yang ditetapkan oleh Bank SUMUT adalah menjadi bank untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi dari Bank SUMUT adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate*

Governance. Divisi Usaha Syariah menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

- a. Visi Bank SUMUT Syariah adalah meningkatkan keunggulan bank SUMUT dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- b. Misi Bank SUMUT Syariah adalah meningkatkan posisi Bank SUMUT melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional dan amanah.

3. Produk Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

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

- a. Produk Penghimpunan Dana

- 1) Giro

- a) Simpanan Giro *Wadiah*

Simpanan giro wadiah berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Simpanan giro adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.

b) Simpanan Giro *Muḍārabah*

Simpanan giro *muḍārabah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Simpanan giro adalah tabungan yang menitipkan dana dengan menggunakan akad *muḍārabah* dan mengelolanya secara profesional.

2) Tabungan

a) Tabungan *Marhamah*

Tabungan *marhamah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Tabungan *marhamah* berdasarkan prinsip *muḍārabah mutlaqah* yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah dan sebagai pengelola adalah pihak bank.

b) Tabungan *Marwah*

Tabungan *marwah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Tabungan *marwah* adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.

c) Tabungan *Makbul*

Tabungan *makbul* adalah tabungan yang hanya dikhususkan untuk para nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji.

3) Deposito

Deposito menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *muḍārabah* yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/atau UUS.

b. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)

1) Pembiayaan *Murābahah*

a) *Murābahah* KPR iB-Griya

Murābahah KPR iB-Griya ini merupakan pembiayaan yang digunakan oleh nasabah yang ingin membeli rumah baru dengan memohon pembiayaan kepada pihak bank untuk pembayaran di muka oleh bank yang bersangkutan kemudian nasabah yang akan menyicil kepada pihak perusahaan.

b) *Murābahah* iB Serbaguna

Murābahah iB Serbaguna merupakan bentuk pembiayaan yang digunakan untuk keperluan serbaguna yang dibutuhkan oleh nasabah dalam usaha ataupun keperluan lainnya guna mencukupi kebutuhan hidup, *Murābahah* iB Serbaguna terdiri dari *murābahah* investasi dan *murābahah* konsumsi.

2) Pembiayaan iB Modal Kerja Umum

Pembiayaan iB Modal Kerja Umum menggunakan prinsip bagi hasil yaitu dengan akad *muḍārabah* dan *musyārah*.

3) Gadai Emas

Gadai emas merupakan pembiayaan yang bisa digunakan bilamana nasabah yang memohon mempunyai emas untuk digadaikan. Dimana jumlah uang yang dapat dipinjam sesuai dengan berat dan harga emas tersebut.

B. Deskripsi Data

Penelitian berjudul Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Muḍārabah* (Marhamah) di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dapat dilihat deskriptif hasil penelitian mengenai variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian peneliti.

1. Uji Validitas

a. Validitas Kepentingan

Dari hasil uji validitas kepentingan dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan 1-22 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $N = 100$ adalah 0,195. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Kepentingan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item1	0.378	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 100$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $tabel = 0,195$.	Valid
Item2	0.409		Valid
Item3	0.476		Valid
Item4	0.530		Valid
Item5	0.331		Valid
Item6	0.418		Valid
Item7	0.535		Valid
Item8	0.570		Valid
Item9	0.337		Valid
Item10	0.466		Valid
Item11	0.354		Valid
Item12	0.450		Valid
Item13	0.511		Valid
Item14	0.507		Valid
Item15	0.572		Valid
Item16	0.531		Valid
Item17	0.528		Valid
Item18	0.589		Valid
Item19	0.497		Valid
Item20	0.502		Valid
Item21	0.578		Valid
Item22	0.590		Valid

Sumber: data diolah, 2016

b. Validitas kepuasan

Dari hasil uji validitas kepuasan dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan 1-22 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} untuk $N = 100$ adalah 0,195. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item1	0.508	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 100$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $tabel = 0,195$.	Valid
Item2	0.560		Valid
Item3	0.589		Valid
Item4	0.469		Valid
Item5	0.440		Valid
Item6	0.576		Valid
Item7	0.613		Valid
Item8	0.459		Valid
Item9	0.554		Valid
Item10	0.540		Valid
Item11	0.555		Valid
Item12	0.644		Valid
Item13	0.593		Valid
Item14	0.560		Valid
Item15	0.569		Valid
Item16	0.517		Valid
Item17	0.603		Valid
Item18	0.542		Valid
Item19	0.636		Valid
Item20	0.507		Valid
Item21	0.399		Valid
Item22	0.637		Valid

Sumber: data diolah, 2016

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Kepentingan

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	22

Sumber: Hasil *output* SPSS (data diolah)

Dari hasil tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel kepentingan adalah $0,888 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepentingan adalah reliabel (dapat diandalkan).

b. Uji Reliabilitas Kepuasan/Kinerja

Tabel 4.4

Uji Reliabilitas Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	22

Sumber: Hasil *output* SPSS (data diolah)

Dari hasil tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel kepuasan adalah $0,914 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan adalah reliabel (dapat diandalkan).

3. Karakteristik Nasabah

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dapat diidentifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan enam karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan alamat. Secara rinci karakteristik dari responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Karakteristik untuk jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki, yaitu sebesar 57%, sedangkan laki-laki berjumlah 43%.

- b. Karakteristik untuk umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	17-25 Tahun	22	22%
2	26-35 Tahun	23	23%
3	36-45 Tahun	30	30%
4	>45 Tahun	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Data primer (kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menjelaskan bahwa nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang menjadi responden paling banyak adalah umur 36-45 tahun yaitu sebesar 30%, kemudian diikuti responden berumur >45 tahun berjumlah 25%, selanjutnya responden berumur 23%, dan yang paling sedikit yaitu responden berumur 17-25 tahun berjumlah 22%.

- c. Karakteristik untuk pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SMP	19	19%
2	SMA/SMK	31	31%
3	Akademi/Diploma	5	5%
4	Sarjana/Pasca Sarjana	25	25%
5	Lainnya	20	20%
Total		100	100%

Sumber: Data primer (kuesioner)

Dari tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan paling banyak pendidikan terakhir yaitu SMA/SMK sebesar 31%, kemudian diikuti pendidikan terakhir Sarjana/Pasca Sarjana sebesar 25%, lainnya sebesar 20% (yang terdiri dari berbagai pendidikan yaitu pesantren 10% , MAN 4%, SD 3%, dan ada 3% yang tidak menyebutkan secara jelas pendidikan terakhirnya), SMP sebesar 19%, sedangkan untuk Akademi/Diploma 5%.

- d. Karakteristik untuk pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	16	16%
2	PNS	11	11%
3	Pegawai Swasta	8	8%
4	Wiraswasta	48	48%
5	Lainnya	17	17%
Total		100	100%

Sumber: Data primer (kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, karakteristik status pekerjaan responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sebagian besar sebagai Wiraswasta yaitu sebesar 48%, kemudian lainnya sebesar 17%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 16%, PNS 11%, sedangkan Pegawai Swasta sebesar 8%. Dalam jawaban lainnya terdiri dari beberapa pekerjaan yaitu sebagai Ibu Rumah Tangga sebesar 8%, Petani 6%, dan Honorer sebesar 3%.

- e. Karakteristik untuk penghasilan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Karakteristik Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase
1	<Rp 1.000.000	24	24%
2	Rp 1.000.001-Rp 2.000.000	29	29%
3	Rp 2.000.001-Rp 5.000.000	32	32%
4	> Rp 5.000.000	6	6%
5	Lainnya	9	9%
Total		100	100%

Sumber: Data primer (kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan paling banyak berpenghasilan Rp 2.000.000-Rp 5.000.000 sebesar 32%, diikuti responden dengan penghasilan sebesar Rp 1.000.001-Rp2.000.000 sebesar 29%, penghasilan <Rp 1.000.000 sebesar 24%, sedangkan untuk responden yang berpenghasilan >Rp 5.000.000 berjumlah 6%, dan lainnya sebesar 9%. Dalam jawaban lainnya, responden tidak memberikan keterangan mengenai penghasilannya.

- f. Karakteristik untuk alamat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Karakteristik Alamat

No	Alamat	Jumlah Responden	Persentase
1	Dalam Kec. Panyabungan	61	61%
2	Luar Kec. Panyabungan	39	39%
Total		100	100%

Sumber: Data primer (kuesioner)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan responden Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, responden dalam Kec. Panyabungan Kota lebih banyak dari pada responden luar Kec. Panyabungan Kota, yaitu sebesar 61% sedangkan luar Kec. Panyabungan Kota sebesar 39%.

4. *Important Performance Analysis*

Dalam penelitian ini, cara untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan membandingkan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atribut pelayanan yang dipilih nasabah. Hasil perhitungan rata-rata untuk tingkat kepentingan, tingkat kepuasan nasabah dan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah. Rumus untuk mencari tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tabel 4.11
Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja/ Kepuasan		Tingkat Kesesuaian (%)
		Total Bobot	Rata-rata	Total Bobot	Rata-rata	
1	Kemudahan penjangkauan lokasi	441	4.41	427	4.27	96.83
2	Kerapian penampilan karyawan dan sopan sesuai kaidah Islam	424	4.24	419	4.19	98.82
3	Ruang publik atau tempat pelayanan yang nyaman	423	4.23	385	3.85	91.02
4	Formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian	413	4.13	384	3.84	92.98
5	Pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status social	449	4.49	434	4.34	96.66
6	Sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank	433	4.33	411	4.11	94.92
7	Kesiapan karyawan membantu nasabah yang memerlukan informasi	424	4.24	389	3.89	91.75
8	Kesabaran dan kerendahan hati karyawan melayani nasabah	435	4.35	405	4.05	93.1
9	Karyawan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	420	4.2	406	4.06	96.67
10	Cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah	426	4.26	408	4.08	95.77
11	Ketepatan waktu pelayanan	436	4.36	402	4.02	92.2
12	Kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat	422	4.22	400	4	94.79
13	Pemberian informasi mengenai produk dan jasa	427	4.3	414	4.1	95.35

	yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan					
14	Karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	427	4.3	413	4.1	95.35
15	Perhitungan bagi hasil sesuai dengan prinsip <i>muḍārabah</i>	427	4.3	397	4	93.02
16	Perhitungan biaya tabungan <i>muḍārabah</i> jelas dan akurat	419	4.2	404	4	95.24
17	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi	431	4.3	415	4.2	97.67
18	Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian yang diberikan	412	4.1	410	4.1	100
19	Dana nasabah dikelola secara prinsip syariah	448	4.48	422	4.22	94.19
20	Keamanan menabung dalam tabungan <i>muḍārabah</i>	429	4.29	416	4.16	96.97
21	Kepastian kerahasiaan nasabah	428	4.28	419	4.19	97.89
22	Pengetahuan dan kemampuan karyawan menjadikan jaminan citra baik bagi bank	412	4.12	421	4.21	102.18
Total			94.06		90.01	2103.38
Rata-rata			4.275		4.091	95.6

Pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial, yaitu sebesar 4,49, nilai ini berada di atas angka rata-rata tingkat kepentingan, yaitu 4,275. Sedangkan atribut yang memiliki nilai skor rata-rata terendah adalah pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian yang diberikan

sebesar 4,1, nilai ini berada di bawah rata-rata tingkat kepentingan. Adapun tingkat kepuasan nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan skor rata-rata tertinggi adalah pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial, yaitu sebesar 4,34, nilai ini berada di atas angka rata-rata tingkat kepuasan, yaitu 4,091. Sedangkan atribut yang memiliki nilai skor rata-rata terendah adalah formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian, yaitu sebesar 3,84, nilai ini berada di bawah rata-rata tingkat kepuasan.

Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas penempatan atribut yang telah dianalisis, maka keseluruhan atribut dikelompokkan dalam empat kuadran. Dengan menggunakan diagram kartesius, maka dapat mengaitkan pentingnya atribut-atribut kepentingan dengan kepuasan yang dirasakan. Untuk menentukan posisi variabel-variabel kualitas pelayanan ke dalam *importance performance analysis* terlebih dahulu ditentukan koordinat untuk masing-masing variabel. Rata-rata dari total rata-rata tingkat kepuasan menjadi titik-titik pada sumbu X, dan rata-rata dari total rata-rata tingkat kepentingan menjadi titik-titik pada sumbu Y. Hasil rata-rata dari total rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata dari total rata-rata tingkat kepuasan yang tercantum pada tabel 4.11 di atas, dihasilkan dari perhitungan rumus sebagai berikut:

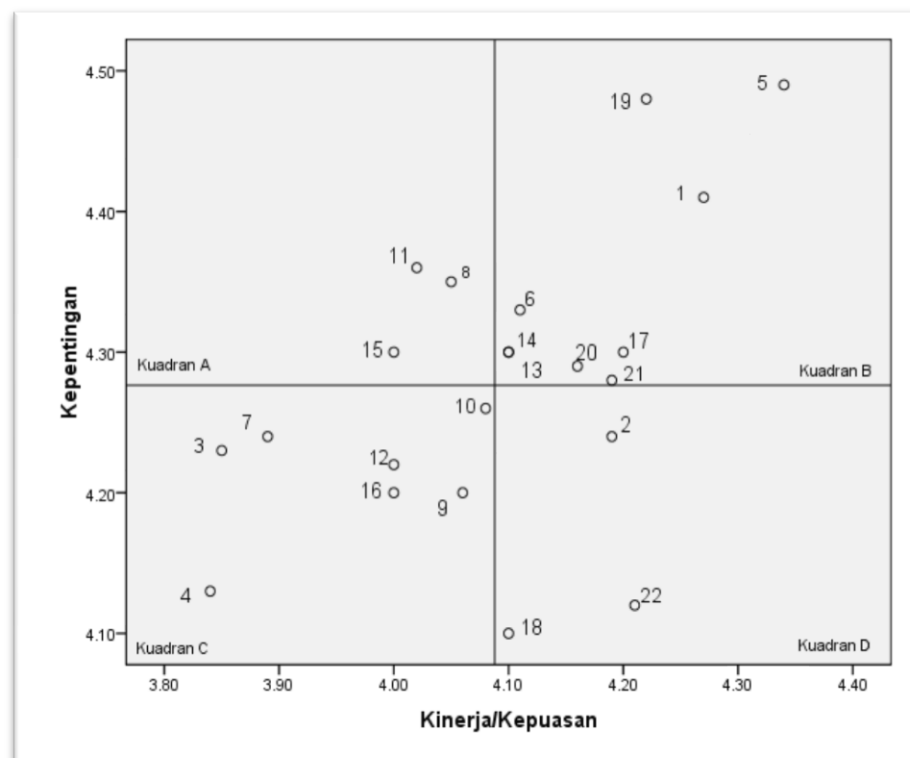
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{90,01}{22} \\ &= 4,091\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{94,06}{22} \\ &= 4,275\end{aligned}$$

Setelah diperoleh rata-rata dari total rata-rata tingkat kinerja/kepuasan dan rata-rata dari total rata-rata tingkat kepentingan, maka langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram *importance performance analysis* seperti terdapat pada gambar 4.1 di bawah ini:

Gambar 4.1
Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja/Kepuasan



Sumber: Hasil *output* SPSS (data diolah)

Pada diagram tersebut menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dinilai berada pada semua kuadran, yaitu kuadran A (prioritas utama),

kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan).

a. Prioritas Utama (Kuadran A)

Pada diagram kartesius (Gambar 4.1), terdapat tiga atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, yaitu atribut kesabaran dan kerendahan hati karyawan melayani nasabah (no. 8), ketepatan waktu pelayanan (no. 11), dan perhitungan bagi hasil sesuai dengan prinsip *muḍārabah* (no. 15). Atribut-atribut ini terletak pada kuadran A, sehingga menjadi prioritas utama bank karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tingkat kinerjanya rendah, perbaikan atribut ini akan memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan nasabah.

Sehubungan dengan hal tersebut, atribut-atribut tersebut harus mendapat perhatian yang lebih dari pihak bank agar tercipta kepuasan nasabah sehingga terjadi penggunaan ulang produk-produk bank. Apabila pihak bank tidak memperbaiki kinerja atribut tersebut dan membiarkan kinerjanya semakin buruk, maka dikhawatirkan di waktu yang akan datang para nasabah akan beralih kepada perusahaan pesaing yang mampu memberikan kualitas yang lebih baik.

b. Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Kuadran kedua merupakan strategi mempertahankan prestasi adalah posisi yang menunjukkan kinerja atribut pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, sehingga pihak bank untuk sekarang hendaknya tetap mempertahankan prestasi kinerjanya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut kemudahan penjangkauan lokasi (no. 1), pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial (no. 5), sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank (no. 6), pemberian informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan (no. 13), karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas (no. 14), karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi (no. 17), dana nasabah dikelola secara prinsip syariah (no. 19), keamanan menabung dalam tabungan *muḍārabah* (no. 20), dan kepastian kerahasiaan nasabah (no. 21).

Sembilan atribut yang berada pada kuadran B ini dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerjanya juga tinggi, sehubungan dengan hal tersebut, pihak bank harus dapat mempertahankan prestasinya, kemudian meningkatkan kinerjanya terhadap sembilan atribut yang bersangkutan di masa yang akan

datang, sehingga nasabah tetap memberikan pandangan yang baik terhadap pelayanan bank dan kepuasan nasabah tetap terjaga.

c. Prioritas Rendah (Kuadran C)

Atribut yang berada pada kuadran C terdiri dari atribut yang dianggap memiliki tingkat kepentingan rendah oleh responden sehingga perbaikannya menjadi prioritas rendah karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang rendah. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini meliputi atribut ruang publik atau tempat pelayanan yang nyaman (no. 3), formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian (no. 4), kesiapan karyawan membantu nasabah yang memerlukan informasi (no. 7), karyawan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas (no. 9), cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah (no. 10), kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat (no. 12), dan perhitungan biaya tabungan *muḍārabah* jelas dan akurat (no. 16).

Ketujuh atribut yang berada pada kuadran C ini tidak terlalu masalah apabila tidak diperbaiki oleh pihak bank dalam waktu dekat, karena atribut tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh nasabah dan perbaikannya memiliki pengaruh *marginal* terhadap kepuasan pelanggan total karena prioritasnya relatif rendah. Perlu diperhatikan bahwa responden memberikan penilaian

yang kurang baik terhadap kinerja bank akan ketujuh atribut tersebut. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, seperti banyaknya perusahaan/bank lain di sekitar Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang menawarkan produk yang sama, maka bank juga perlu meningkatkan kinerja atribut tersebut di masa yang akan datang, sehingga perusahaan tetap menduduki posisi teratas dalam persaingan pelayanan terhadap nasabah.

d. Berlebihan (Kuadran D)

Atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi berada pada kuadran D. atribut tersebut yaitu atribut kerapian penampilan karyawan dan sopan sesuai kaidah Islam (no. 2), pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian yang diberikan (no. 18), dan atribut pengetahuan dan kemampuan karyawan menjadikan jaminan citra baik bagi bank (no. 22). Bank tidak perlu meningkatkan kinerja dari atribut yang berada pada kuadran D tersebut, karena peningkatan terhadap atribut ini akan dianggap berlebihan oleh konsumen. Ketiga atribut tersebut dinilai nasabah sudah memiliki kinerja yang tinggi sehingga Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan tidak perlu mengkhawatirkan dampak yang ditimbulkan oleh kinerja atribut tersebut

5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa *Customer Satisfaction Index* untuk atribut kualitas jasa Tabungan *Muḍārabah (Marhamah)* di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah sebesar 81,89%.

Tabel 4.12
Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No	Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
		Skala 1:5	Skala 1:5	(S) = (I) x (P)
1	Kemudahan penjangkauan lokasi	4.41	4.27	18.8307
2	Kerapian penampilan karyawan dan sopan sesuai kaidah Islam	4.24	4.19	17.7656
3	Ruang publik atau tempat pelayanan yang nyaman	4.23	3.85	16.2855
4	Formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian	4.13	3.84	15.8592
5	Pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status social	4.49	4.34	19.4866
6	Sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank	4.33	4.11	17.7963
7	Kesiapan karyawan membantu nasabah yang memerlukan informasi	4.24	3.89	16.4936
8	Kesabaran dan kerendahan hati karyawan melayani nasabah	4.35	4.05	17.6175

9	Karyawan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	4.2	4.06	17.052
10	Cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah	4.26	4.08	17.3808
11	Ketepatan waktu pelayanan	4.36	4.02	17.5272
12	Kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat	4.22	4	16.88
13	Pemberian informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan	4.3	4.1	17.63
14	Karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	4.3	4.1	17.63
15	Perhitungan bagi hasil sesuai dengan prinsip <i>muḍārabah</i>	4.3	4	17.2
16	Perhitungan biaya tabungan <i>muḍārabah</i> jelas dan akurat	4.2	4	16.8
17	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi	4.3	4.2	18.06
18	Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian yang diberikan	4.1	4.1	16.81
19	Dana nasabah dikelola secara prinsip syariah	4.48	4.22	18.9056
20	Keamanan menabung dalam tabungan <i>muḍārabah</i>	4.29	4.16	17.8464
21	Kepastian kerahasiaan nasabah	4.28	4.19	17.9332
22	Pengetahuan dan kemampuan karyawan menjadikan jaminan citra baik bagi bank	4.12	4.21	17.3452
Skor Total		94.06		385.1354

Dari tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa nilai skor total (T) adalah sebesar 385,1345. Dan nilai untuk total kepentingan (Y)

adalah sebesar 94,06. Dengan demikian, untuk mencari tingkat kepuasan nasabah adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{T}{5 Y} \times 100 \%$$

$$\begin{aligned} CSI &= \frac{385.1354}{5 \times 94.06} \times 100\% \\ &= 0,8189 = 81,89\% \end{aligned}$$

Nilai indeks kepuasan nasabah keseluruhan sebesar 81,89% ini berada pada rentang 0,81 - 1,00, dengan begitu indeks kepuasan keseluruhan nasabah yang dihitung berdasarkan atribut pelayanan termasuk pada kriteria sangat puas. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan telah berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Nilai *Customer Satisfaction Index* dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan sasaran peningkatan kepuasan nasabah di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis mengenai Kepuasan Nasabah Nasabah Tabungan *Muḍārabah (Marhamah)* di bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik nasabah berdasarkan data umum responden didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan, berusia 36-45 tahun, bertempat tinggal dalam Kec. Panyabungan. Berdasarkan pendidikan terakhir, nasabah terbesar terdapat pada lulusan SMA/SMK. Berdasarkan pekerjaan, nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah sebagian besar adalah wiraswasta, karena daerah sekitar bank juga merupakan salah satu pasar Panyabungan. Berdasarkan penghasilan, nasabah terbesar berpenghasilan Rp2.000.001 – Rp 5.000.000.
2. Tingkat kepentingan dari dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan secara umum menurut nasabah adalah penting, dan nasabah telah merasa sangat puas dengan pelayanan jasa tersebut, dimana hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis IPA dan CSI yaitu:
 - a. Berdasarkan analisis IPA atribut yang harus diprioritaskan perbaikan kinerjanya atau yang berada dalam kuadran A terdapat tiga atribut pelayanan. Atribut yang harus dipertahankan kinerjanya pada saat ini atau yang berada dalam kuadran B,

terdapat Sembilan atribut pelayanan. Atribut yang menjadi prioritas rendah perusahaan meliputi atau yang berada dalam kuadran C, terdapat tujuh atribut pelayanan. Dan atribut yang dinilai berlebihan atau yang berada dalam kuadran D sebanyak tiga atribut pelayanan.

- b. Berdasarkan analisis CSI, indeks kepuasan nasabah secara keseluruhan yang berhasil dicapai Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sebesar 81,89% artinya perusahaan/bank sangat memuaskan 81,89% dari harapan nasabah.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah sebagai berikut:

1. Meskipun secara rata-rata seluruh nasabah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan menyatakan telah merasa sangat puas dengan pelayanan jasa perbankan yang diberikan oleh bank, namun bank harus tetap melakukan perbaikan pelayanan jasa agar tingkat kepuasan nasabah terus meningkat, terutama untuk pelayanan yang dianggap sangat penting oleh nasabah, tetapi nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan tersebut.
2. Manajemen perlu meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dianggap nasabah masih kurang memuaskan yaitu kesabaran dan kerendahan hati karyawan melayani nasabah, ketepatan waktu pelayanan, dan perhitungan bagi hasil sesuai dengan prinsip *muḍārabah*.

3. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan adalah kemudahan penjangkauan lokasi, pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial, sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank, pemberian informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan, karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi, dana nasabah dikelola secara prinsip syariah, keamanan menabung dalam tabungan *muḍārabah*, dan kepastian kerahasiaan nasabah.
4. Unsur-unsur lain yang juga masih harus ditingkatkan adalah ruang publik atau tempat pelayanan yang nyaman, formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian, kesiapan karyawan membantu nasabah yang memerlukan informasi, karyawan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas, cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah, kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat, dan perhitungan biaya tabungan *muḍārabah* jelas dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2003.
- Didien Suhardini & Suci Lestari, "Pengukuran Kinerja *Customer Relationship Management* (CRM) CDMA ESIA Menggunakan *CRM Scorecard* pada PT Bakrie Telecom Tbk" dalam *Jurnal Teknik Industri*, Volume 1, No.2, Juli 2011, hlm. 190.
(<http://blog.trisakti.ac.id/jurnalti/files/2011/07/JURNAL-TI-Vol-1-No-2-Juli-2011.pdf>, diakses 5 Maret 2016 pukul 11.00 WIB).
- Edy Wibowo & Untung Hendy Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?, Kedudukan Nasabah terhadap Bank dalam Hubungannya dengan Penerapan Metode Bunga di Bank Konvensional dan Metode Bagi Hasil di Bank Syariah (Suatu Tinjauan Hukum)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Freddy Rangkuti, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jonathan Sarwono, *Rumus- Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Tesis dan Skripsi*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.

- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, 2000.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: ALFABETA, 2012.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Ong Andre Wahyu Rijanto, “Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk UMKM Rumput Laut Situbondo”, dalam *Jurnal Media Mahardhika*, Volume 12, No. 3, Mei 2014, hlm. 82.
(<http://www.stiemahardhika.ac.id/akademik/penelitian/jurnal-media-mahardhika-vol-12-no-3-mei-2014/>, diakses 5 Maret 2016 pukul 11.10 WIB).
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari “Marketing Management” oleh Benyamin Molan, Jakarta: Indeks, 2005.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Sohari Sahrani & Ru’fah Abdullah, *Fikih Muamalah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: ALFABETA, 2012.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2009.
- Sugiyono & Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: ALFABETA, 2015.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014.

Wawancara dengan Dedi Darmadi Bagian (Administrasi Bank Sumut Syariah
KCP Panyabungan), Tanggal 20 Januari 2016.

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Leli Suriyani Lubis
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Manambin, 07 Agustus 1993
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 5 (Lima) dari 7 bersaudara
Alamat Lengkap : Manambin Kec. Kotanopan Kab. Mandailing Natal
Telepon/No. HP : 0823-6465-0776
E-mail : lelisuryani93@yahoo.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2000-2006 : SD Negeri 142624 Manambin
Tahun 2006-2009 : SMP Negeri 1 Kotanopan
Tahun 2009-2012 : SMK Negeri 1 Kotanopan
Tahun 2012-2016 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,83
Karya Tulis Ilmiah : Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah*
(*Marhamah*) di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah
Panyabungan.

Lampiran 1 Kuesioner

Kepada:

Yth. Nasabah Bank
SUMUT Cabang
Pembantu Syariah
Panyabungan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul ***Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Marhamah) di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan***, maka saya bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Oleh karena itu saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Adapun data peneliti adalah sebagai berikut:

Nama : Leli Suriyani Lubis
NIM : 12 220 0067
Fakultas/Jurusa : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah, IAIN
Padangsidimpuan

Mengingat penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, saya mengharap jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. sesuai kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dari hasil kuesioner ini.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan banyak terimakasih. Semoga Allah SWT member balasan yang berlipat. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidimpuan, April 2016
Hormat Saya,

Leli Suriyani Lubis
NIM. 12 220 0067

DAFTAR KUESIONER

A. Karakteristik Responden

Petunjuk: Berilah tanda silang (X) untuk salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

Nama : (*Jika tidak keberatan*)

1. Gender:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Umur:
 - a. 17-25 Tahun
 - b. 26-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. > 45 Tahun
3. Pendidikan Terakhir Anda:
 - a. SMP
 - b. SMA/SMK
 - c. Akademi/Diploma
 - d. Sarjana/Pasca Sarjana
 - e. Lainnya (.....)
4. Pekerjaan Anda:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya (.....)
5. Penghasilan Anda:
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.001 s/d 2.000.000
 - c. 2.000.001 s/d 5.000.000
 - d. > 5.000.000
6. Alamat Rumah Anda:
 - a. Dalam Kec. Panyabungan
 - b. Luar Kec. Panyabungan

B. Pertanyaan Kepada Responden

1. Kepentingan

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan atau Harapan Nasabah Tabungan *Mudharabah (Marhamah)* di Bank Sumut Cabang Pembantu

Syariah Panyabungan dengan memberi tanda silang (X) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

SP : Sangat Penting (5) KP : Kurang Penting (2)
P : Penting (4) TP : Tidak Penting (1)
CP : Cukup Penting (3)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						
1	Kemudahan Penjangkauan Lokasi					
2	Kerapian penampilan karyawan dan sopan sesuai kaidah Islam					
3	Ruang publik atau tempat pelayanan yang nyaman					
4	Formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian					
<i>Empathy (empati)</i>						
5	Pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status social					
6	Sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank					
7	Kesiapan karyawan membantu nasabah yang memerlukan informasi					
8	Kesabaran dan kerendahan hati karyawan melayani nasabah					
<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>						
9	Karyawan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas					
10	Cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah					
11	Ketepatan waktu pelayanan					
12	Kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat					
<i>Reliability (kehandalan)</i>						
13	Pemberian informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan					
14	Karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas					
15	Perhitungan bagi hasil sesuai dengan prinsip <i>mudharabah</i>					
16	Perhitungan biaya tabungan <i>mudharabah</i>					

	jelas dan akurat					
17	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi					
18	Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian yang diberikan					
Assurance (jaminan)						
19	Dana nasabah dikelola secara prinsip syariah					
20	Keamanan menabung dalam tabungan <i>mudharabah</i>					
21	Kepastian kerahasiaan nasabah					
22	Pengetahuan dan kemampuan karyawan menjadikan jaminan citra baik bagi bank					

2. Kinerja

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai Tingkat Kinerja pada Kualitas Pelayanan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan memberi tanda silang (X) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

SB : Sangat Baik (5) KB : Kurang Baik (2)
 B : Baik (4) TB : Tidak Baik (1)
 CB : Cukup Baik (3)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
Tangible (Bukti Fisik)						
1	Kemudahan Penjangkauan Lokasi					
2	Kerapian penampilan karyawan dan sopan sesuai kaidah Islam					
3	Ruang publik atau tempat pelayanan yang nyaman					
4	Formulir tersedia disertai dengan contoh pengisian sehingga nasabah tidak kesulitan dalam pengisian					
Empathy (empati)						
5	Pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status social					
6	Sikap ramah dan santun karyawan pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman di dalam bank					
7	Kesiapan karyawan membantu nasabah yang memerlukan informasi					

8	Kesabaran dan kerendahan hati karyawan melayani nasabah					
Responsiveness (daya tanggap)						
9	Karyawan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas					
10	Cepat dan tanggap dalam melayani setiap keluhan nasabah					
11	Ketepatan waktu pelayanan					
12	Kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat					
Reliability (kehandalan)						
13	Pemberian informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki kepada penabung oleh bagian pelayanan akurat dan memuaskan					
14	Karyawan memiliki disiplin yang tinggi serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas					
15	Perhitungan bagi hasil sesuai dengan prinsip <i>mudharabah</i>					
16	Perhitungan biaya tabungan <i>mudharabah</i> jelas dan akurat					
17	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi					
18	Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian yang diberikan					
Assurance (jaminan)						
19	Dana nasabah dikelola secara prinsip syariah					
20	Keamanan menabung dalam tabungan <i>mudharabah</i>					
21	Kepastian kerahasiaan nasabah					
22	Pengetahuan dan kemampuan karyawan menjadikan jaminan citra baik bagi bank					

Lampiran 2

TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN																																					
No	TANGIBLE				JUM LAH	RATA-RATA	EMPATHY				JUM LAH	RATA-RATA	RESPONSIVENESS				JUM LAH	RATA-RATA	RELIABILITY						JUM LAH	RATA-RATA	ASSURANCE				JUM LAH	RATA-RATA					
	I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV	V	VI			I	II	III	IV							
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	16	4	4					
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	3	4	3	22	3.6667	4	4	3	3	14	3.5						
3	4	4	4	4	16	4	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	4	19	4.75							
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	16	4	4						
5	5	4	5	4	18	4.5	4	4	4	5	17	4.25	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	4	22	3.6667	4	4	4	3	15	3.75						
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	20	5	5						
7	4	4	4	4	16	4	4	3	5	5	17	4.25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	4	26	4.3333	5	4	4	4	17	4.25						
8	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	16	4	4						
9	4	4	4	3	15	3.75	4	3	3	4	14	3.5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23	3.8333	5	5	4	4	18	4.5						
10	4	4	3	3	14	3.5	5	5	3	4	17	4.25	4	3	4	5	16	4	3	4	4	4	3	22	3.6667	4	4	4	3	15	3.75						
11	4	3	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23	3.8333	4	4	4	3	15	3.75						
12	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4.75	5	5	5	5	4	19	4.75	5	5	4	5	3	25	4.1667	5	4	5	4	18	4.5					
13	4	5	5	4	18	4.5	4	5	4	4	17	4.25	3	4	5	4	16	4	3	4	5	5	4	25	4.1667	5	3	5	4	17	4.25						
14	5	5	4	4	18	4.5	4	5	5	5	19	4.75	4	5	4	4	17	4.25	5	5	5	5	5	4	29	4.8333	5	5	5	5	20	5					
15	4	5	5	5	19	4.75	5	4	4	5	18	4.5	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	5	26	4.3333	4	5	5	5	19	4.75						
16	4	5	4	4	17	4.25	5	5	4	5	19	4.75	5	4	5	4	18	4.5	5	4	5	4	5	4	27	4.5	5	4	5	4	18	4.5					
17	4	5	5	4	18	4.5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	5	4	27	4.5	5	5	4	5	19	4.75					
18	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4.25	5	5	4	4	4	4	27	4.5	5	4	5	5	19	4.75					
19	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	17	4.25						
20	4	4	3	4	15	3.75	5	4	4	4	17	4.25	4	5	5	4	18	4.5	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	18	4.5						
21	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	20	5	5						
23	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	5	26	4.3333	5	5	5	5	20	5						
24	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	18	4.5	4	4	5	4	17	4.25	4	5	4	4	5	4	26	4.3333	5	4	4	4	17	4.25					
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
26	5	5	3	3	16	4	5	5	4	4	18	4.5	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	15	3.75						
27	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	5	18	4.5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
28	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25	5	5	4	4	4	4	26	4.3333	4	4	5	4	17	4.25					
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	18	4.5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5						
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	18	4.5						
31	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25	4.1667	5	4	4	3	16	4	4					
32	4	3	5	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	5	29	4.8333	4	4	4	4	16	4	4					
33	5	4	4	4	17	4.25	4	3	3	4	14	3.5	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	17	4.25						
34	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	4	16	4	4					
35	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	18	4.5						
37	4	4	5	5	18	4.5	5	5	4	5	19	4.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4					
38	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	4	25	4.1667	5	4	4	4	17	4.25					
39	4	5	5	4	18	4.5	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	18	4.5	4	4	5	4	5	4	26	4.3333	4	4	4	4	16	4	4				
40	5	5	4	5	19	4.75	5	4	4	5	18	4.5	4	4	5	5	18	4.5	5	4	5	4	4	4	26	4.3333	5	4	4	3	16	4	4				
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
42	5	5	4	4	18	4.5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4					
43	4	5	5	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	18	4.5					
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	19	4.75	4	4	5	4	4	4	25	4.1667	5	4	4	4	17	4.25					
45	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	15	3.75	5	5	4	4	18	4.5	5	4	4	5	4	4	26	4.3333	4	4	4	4	16	4	4				
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
47	5	5	5	5	20	5	3	3	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5						
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	19	4.75	4	5	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	5	29	4.8333	5	5	5	5	20	5					
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
52	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	4	5	27	4.5	5	4	5	4	19	4.5					
53	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4						
54	5	4	4																																		

69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4				
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4				
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4				
72	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	18	4.5	5	5	4	5	19	4.75	4	5	5	5	4	28	4.6667	5	5	5	5	20	5	
73	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4		
74	4	3	3	3	14	3.5	5	5	4	4	18	4.5	3	4	4	4	15	3.75	3	4	3	4	3	21	3.5	4	3	4	2	13	3.25	
75	4	5	5	5	19	4.75	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	3	22	3.6667	3	3	3	3	12	3	
76	5	5	5	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4.25	4	4	5	4	4	25	4.1667	5	4	5	4	18	4.5	
77	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4.25	5	5	4	4	4	26	4.3333	5	4	4	4	17	4.25	
78	5	4	3	3	15	3.75	5	5	4	4	18	4.5	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	3	3	22	3.6667	5	5	4	4	18	4.5	
79	5	4	5	5	19	4.75	5	4	4	5	18	4.5	5	5	4	5	18	4.5	4	5	5	4	5	26	4.3333	5	5	4	4	18	4.5	
80	5	3	5	5	18	4.5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	18	4.5	4	5	5	5	4	29	4.8333	5	5	5	4	19	4.75	
81	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	17	4.25	5	4	5	4	5	27	4.5	4	5	4	5	18	4.5	
82	5	4	4	4	17	4.25	5	5	4	4	18	4.5	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	5	4	25	4.1667	4	5	4	4	17	4.25	
83	5	4	5	5	19	4.75	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4.25	4	4	5	4	5	27	4.5	5	5	4	5	19	4.75	
84	4	3	3	4	14	3.5	4	4	3	4	15	3.75	4	5	5	5	19	4.75	4	4	4	5	4	25	4.1667	4	4	4	4	16	4	
85	5	5	4	4	18	4.5	5	5	4	4	18	4.5	5	5	4	4	18	4.5	5	5	4	5	4	27	4.5	5	4	5	4	18	4.5	
86	5	4	5	5	19	4.75	5	4	5	4	18	4.5	4	5	5	5	19	4.75	4	5	4	4	5	26	4.3333	4	4	5	3	16	4	
87	4	4	5	5	18	4.5	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	18	4.5	4	5	5	4	4	27	4.5	4	4	4	4	16	4	
88	5	4	4	4	16	4	5	4	4	4	17	4.25	3	3	3	4	13	3.25	4	4	5	4	4	26	4.3333	4	4	4	4	16	4	
89	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	18	4.5	5	4	4	4	17	4.25	4	5	4	4	4	26	4.3333	5	5	4	4	18	4.5	
90	4	4	4	5	17	4.25	4	4	4	4	16	4	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	17	4.25	
91	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	3	25	4.1667	4	4	4	4	16	4	
92	4	3	3	3	13	3.25	4	5	4	4	18	4.5	4	4	5	5	18	4.5	4	4	4	5	5	26	4.3333	4	5	4	4	17	4.25	
93	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4.5	4	5	5	4	5	27	4.5	4	5	4	5	18	4.5	
94	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	5	18	4.5	4	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	5	19	4.75	
95	5	4	4	3	16	4	4	4	5	4	17	4.25	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	4	4	26	4.3333	5	5	4	4	18	4.5	
96	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	5	17	4.25	5	5	5	20	5	4	5	4	5	4	4	26	4.3333	5	4	5	4	18	4.5	
97	5	5	5	4	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25	4	4	5	4	5	27	4.5	4	5	4	5	18	4.5	
98	3	4	5	4	16	4	5	5	4	5	19	4.75	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	5	4	27	4.5	5	4	5	4	18	4.5	
99	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	17	4.25	4	5	5	4	19	4.75	5	5	4	4	5	29	4.8333	5	5	5	5	20	5	
100	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	5	4	4	17	4.25	4	5	5	4	4	26	4.3333	5	4	4	5	18	4.5	
Jumlah	441	424	423	413	1701	425.25	449	433	424	435	1741	435.25	420	426	436	422	1704	426	427	427	427	419	431	412	2543	423.83	448	429	428	412	1717	429.25
Rata-rata	4.41	4.24	4.23	4.13	17	4.2525	4.49	4.33	4.24	4.35	17.41	4.3525	4.2	4.26	4.36	4.22	17	4.26	4.3	4.3	4.3	4.2	4.3	4.1	25.4	4.2383	4.48	4.29	4.28	4.12	17.2	4.2925

Lampiran 3

TINGKAT KINERJA/KEPUASAN																																									
No	TANGIBLE				JUM LAH	RATA-RATA	EMPATHY				JUM LAH	RATA-RATA	RESPONSIVENESS				JUM LAH	RATA-RATA	RELIABILITY						JUM LAH	RATA-RATA	ASSURANCE				JUM LAH	RATA-RATA									
	I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV	V	VI			I	II	III	IV			I	II	III	IV					
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
3	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
4	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
5	4	4	3	3	14	3.5	4	3	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	4	4	22	3.66667	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
6	4	4	3	3	14	3.5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
7	4	4	3	4	15	3.75	5	4	3	4	16	4	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
9	4	4	4	4	16	4	5	3	3	3	14	3.5	2	3	3	2	10	2.5	3	4	4	4	4	4	23	3.83333	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
10	4	4	3	4	15	3.75	5	5	3	4	17	4.25	3	3	3	12	3	4	4	3	4	3	4	4	22	3.66667	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
11	4	4	3	3	14	3.5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	18	4.5	4	4	4	4	4	4	25	4.16667	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
12	4	5	5	4	18	4.5	4	4	5	3	16	4	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	20	5	5	5	20	5	5	5	20	5		
13	5	4	4	5	18	4.5	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	5	17	4.25	5	4	5	5	5	5	29	4.83333	5	4	5	4	18	4.5	4	18	4.5	4	18	4.5	4	18	4.5
14	5	5	4	4	18	4.5	5	4	5	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	5	4	29	4.83333	5	5	5	5	20	5	5	5	20	5	5	5	20	5	
15	4	5	5	5	19	4.75	5	4	4	4	17	4.25	4	5	5	4	18	4.5	4	5	4	4	5	5	27	4.5	4	4	5	5	18	4.5	4	18	4.5	4	18	4.5	4	18	4.5
16	4	5	5	4	18	4.5	4	5	4	4	17	4.25	4	4	3	5	16	4	4	4	4	5	4	5	26	4.33333	4	5	4	5	18	4.5	4	18	4.5	4	18	4.5	4	18	4.5
17	5	5	4	4	18	4.5	4	5	5	5	20	5	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	4	5	25	4.16667	5	5	4	5	19	4.75	4	19	4.75	4	19	4.75	4	19	4.75
18	4	5	4	5	18	4.5	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	19	4.75	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25	
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
20	4	4	3	3	14	3.5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	16	4	4	4	3	3	4	4	22	3.66667	5	4	4	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
22	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	4	4	28	4.66667	5	5	4	5	19	4.75	4	19	4.75	4	19	4.75	4	19	4.75
23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	5	5	28	4.66667	5	5	5	5	20	5	5	5	20	5	5	5	20	5	
24	4	4	4	3	15	3.75	4	3	3	4	14	3.5	3	3	3	4	13	3.25	4	4	3	4	4	4	23	3.83333	3	4	4	4	15	3.75	3	15	3.75	3	15	3.75	3	15	3.75
25	5	5	4	4	18	4.5	5	4	3	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
26	5	4	3	3	15	3.75	4	5	4	5	18	4.5	4	4	4	5	17	4.25	4	5	5	5	5	4	28	4.66667	3	4	5	5	17	4.25	3	17	4.25	3	17	4.25	3	17	4.25
27	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
28	4	4	3	4	15	3.75	4	3	3	4	14	3.5	3	4	3	3	13	3.25	3	4	4	4	4	4	23	3.83333	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	20	5	5	5	20	5	5	20	5
30	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
32	4	5	4	4	17	4.25	5	5	4	4	18	4.5	4	4	5	4	17	4.25	5	4	4	4	4	4	25	4.16667	5	4	4	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25
33	4	4	3	3	14	3.5	4	4	2	4	14	3.5	4	3	2	4	13	3.25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	20	5	5	5	20	5			
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
37	4	4	3	3	13	3.25	4	4	3	4	15	3.75	2	4	4	4	14	3.5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
38	4	3	3	3	13	3.25	4	3	3	4	14	3.5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4		
39	4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	3	14	3.5	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	3	20	3.33333	4	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	16	4	
40	4	5	4	4	17	4.25	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	4	26	4.33333	4	4	4	5	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25	4	17	4.25
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4								

Lampiran 4

Uji Validitas Kepentingan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	89.65	35.866	.378	.886
item2	89.82	35.361	.409	.885
item3	89.83	34.728	.476	.883
item4	89.93	34.510	.530	.881
item5	89.57	36.207	.331	.887
item6	89.73	35.310	.418	.885
item7	89.82	34.937	.535	.881
item8	89.71	34.996	.570	.881
item9	89.86	36.324	.337	.887
item10	89.80	35.535	.466	.883
item11	89.70	36.071	.354	.886
item12	89.84	35.893	.450	.884
item13	89.79	35.117	.511	.882
item14	89.79	35.562	.507	.882
item15	89.79	34.915	.572	.880
item16	89.87	35.023	.531	.882
item17	89.75	35.179	.528	.882
item18	89.94	34.461	.589	.880
item19	89.58	35.115	.497	.882
item20	89.77	35.108	.502	.882
item21	89.78	34.699	.578	.880
item22	89.94	34.178	.590	.880

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas Kepuasan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	85.74	55.164	.508	.912
item2	85.82	53.967	.560	.910
item3	86.16	51.792	.589	.910
item4	86.17	53.920	.469	.913
item5	85.67	55.415	.440	.913
item6	85.90	53.343	.576	.910
item7	86.12	51.864	.613	.909
item8	85.96	54.423	.459	.913
item9	85.95	53.684	.554	.911
item10	85.93	53.823	.540	.911
item11	85.99	53.505	.555	.911
item12	86.01	52.737	.644	.909
item13	85.87	53.650	.593	.910
item14	85.88	54.854	.560	.911
item15	86.04	53.938	.569	.910
item16	85.97	53.989	.517	.911
item17	85.86	53.859	.603	.910
item18	85.91	54.467	.542	.911
item19	85.79	52.875	.636	.909
item20	85.85	55.199	.507	.912
item21	85.82	55.785	.399	.913
item22	85.80	53.616	.637	.909

Sumber: hasil *output* SPSS (data diolah)

Lampiran 6

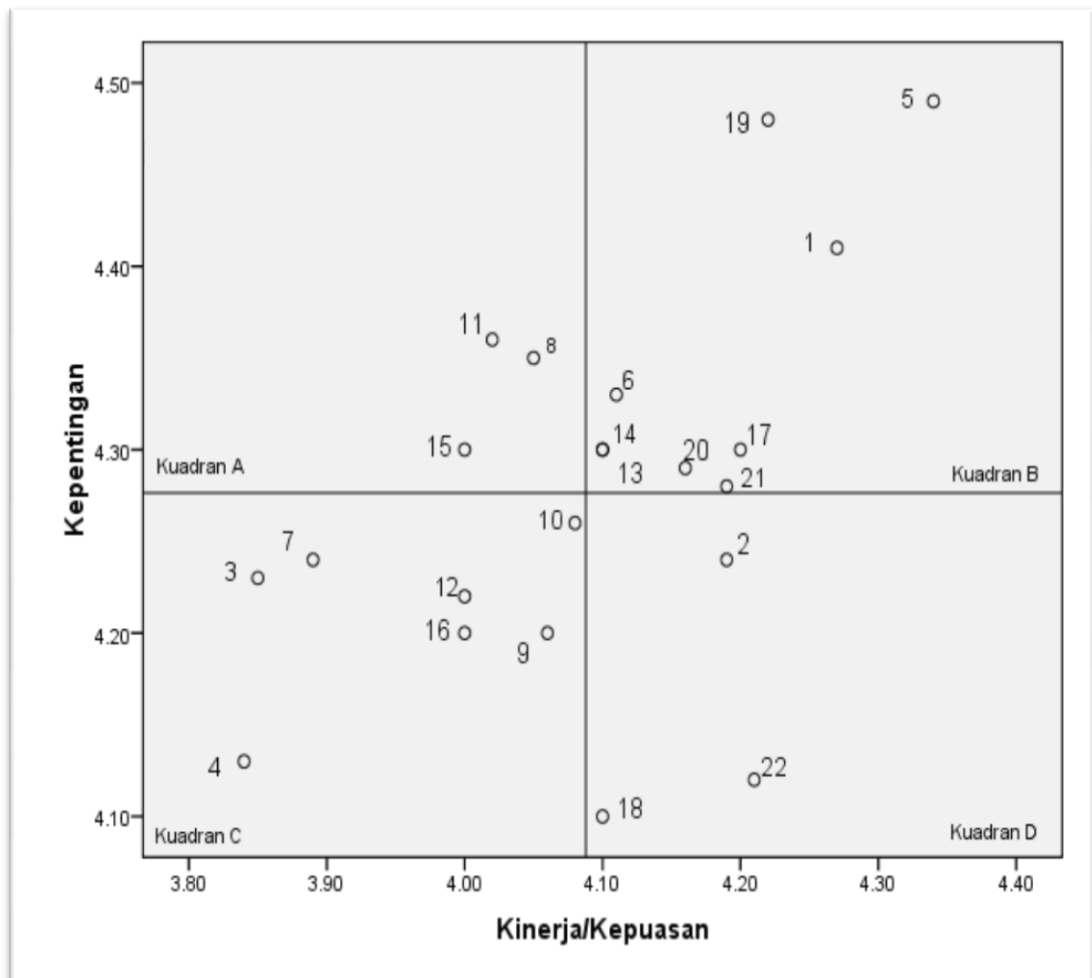
Tabel Harga Kritik dari r Product-Moment

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

Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja/Kepuasan



Sumber: Hasil *output* SPSS (data diolah)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : B-661/tn.14/G/TL.00/03/2016
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Riset

Padangsidempuan 29 Maret 2016

Kepada
Yth. Pimpinan PT. Bank Sumut KCP Syariah
Panyabungan
di-
Mandailing Natal

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Leli Suryani Lubis
NIM : 12 220 0067
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Marhamah) di PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,

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

SUMUT**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Syawal No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515101
Faksimile : (061) 4142937 - 4512655

No. : 366 /DSDH-PSDH/L/2016

Medan, 29 April 2016

Lamp. : --

Kepada :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN P. Sidempuan
M. T. Azal Nurdin Km 4.5 Sihitang
di Tempat

Hai : Izin Riset

Sehubungan dengan Surat Bapak No. B-651/in.14/S/TL.00/03/2016 tanggal 29 Maret 2016 hai Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin riset atas Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN P. Sidempuan dengan data dibawah ini :

> Nama : Leli Suryani Lubis
> NIM : 122200067
> Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
> Judul Skripsi : "Analisa Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Mamamah) di PT. Bank Sumut KCP Syarah Penyabungan"

disebut untuk melaksanakan riset di Cabang Pembantu Syarah Penyabungan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang Pembantu Syarah Penyabungan serta menjaga nama bank dan diharapkan mempromosikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai penulisan Skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demiikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pla. Pemimpin


Nuzulillah
NPT. 470.090664.010189

Tembusan :

- Pemimpin Cabang Syarah P. Sidempuan
- Pemimpin Cabang Syarah Penyabungan
- Bdr. Leli Suryani Lubis

KANTOR CABANG SYARIAH:

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Nomor : 063/KCPSy015/I/2016

Panyabungan, 16 Mei 2016

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Jl. T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang

Di-

Tempat

Hal: Keterangan Pelaksanaan Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Selubungan dengan Surat Bapak No. B-661/In.14/G/TL.00/03/2016 tanggal 29 Maret 2016 perihal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

Nama : Leli Suriyani Lubis

NIM : 12 220 0067

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah (Marhumah)*
di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Adalah benar telah melakukan riset di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan pada tanggal 30 Maret 2016 sampai dengan 30 April 2016.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bank SUMUT KCPSy Panyabungan

A.N Pemimpin


M. LUTHFIE A. HARAHAP

Wakil Pemimpin Cabang Pembantu



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

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihalang Padangsidimpuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-137 In.14/G.5 a/PP.009/05/2016

Padangsidimpuan, Mei 2016

Lamp : -

Perihal: **Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing**

Yth,

1. Nofinawati, MA

2. Utari Evy Cahyani, MM

di -

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama : Leli Suriyani Lubis
Nim : 12 220 0067
Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah 2
Judul : **Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah (Marhamah)* di Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**

Berdasarkan Tim Pengkaji Kelayakan Judul Skripsi, judul tersebut dapat diterima sebagai judul skripsi, untuk itu diharapkan kepada Bapak/Ibu membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan dan atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui

Dekan,

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

Ketua Jurusan,

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

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

**BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I**

Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

**BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II**

Utari Evy Cahyani, MM
NIP. 19870621 201603 2 004