



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH  
RANTAU PRAPAT**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**FITRI SHOLAWATI RITONGA  
NIM. 1440100095**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
TAHUN 2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH  
RANTAU PRAPAT**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**FITRI SHOLAWATI RITONGA  
NIM. 1440100095**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing I**

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM**  
NIP. 19790720 201101 1 005

**Pembimbing II**

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19841130 2018001 2 001

**FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
TAHUN 2018**



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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **FITRI SHOLAWATI RITONGA**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 4 Oktober 2018  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Fitri Sholawati Ritonga** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP. 19790720 201101 1 005

**Pembimbing II**

Rodame Monitorir Napitupulu, MM  
NIP. 19841130 2018001 2 001

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Fitri Sholawati Ritonga  
NIM : 14 401 00095  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH  
RANTAU PRAPAT**

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

Seiring dengan hal tersebut, bila dikemudian hari terbukti atau sepenuhnya atau dituliskan pada pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa yaitu INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) Padangsidempuan dapat menarik gelar kesarjanaan dan ijazah yang telah saya terima sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 4 Oktober 2018  
Saya yang Menyatakan,



**Fitri Sholawati Ritonga**  
**Nim. 14 401 00095**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Sholawati Ritonga  
NIM : 14 401 00095  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 4 Oktober 2018

yang menyatakan,



**FITRI SHOLAWATI RITONGA**  
**NIM. 14 401 00095**





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

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : FITRI SHOLAWATI RITONGA  
NIM : 14 401 00095  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH RANTAU PRAPAT

Ketua

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

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP. 19790720 2011011005

Anggota

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

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP. 19790720 2011011005

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

Nofinawati, SEI., MA  
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah  
Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Rabu/07 November 2018  
Pukul : 10.00 WIB s/d 12.00 WIB  
Hasil/Nilai : Lulus/74 (B)  
Predikat : Amat Baik  
IPK : 3,39



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. H. Tengku Rizai Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

## PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH RANTAU PRAPAT**

**NAMA : FITRI SHOLAWATI RITONGA**  
**NIM : 14 401 00095**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 12 Nopember 2018  
Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

**KATA PENGANTAR**



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan, berserta keluarga dan para sahabatnya. Amin.

Skripsi ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Jurusan Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (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. Olehkarenaitu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,



Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Bapak Drs. Kamaluddin, M. Ag selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati SEI. M.A, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd. M.M, selaku Pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir Napitupulu selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi Peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa kepada Ayah tercinta Panerangan Ritonga dan Ibu Siti Rohimah Siregar yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materil serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya

demikian kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan syurga firdausnya.

8. Teristimewa adik-adik saya (Nur'ainun Ritonga, Khoirunnisa Ritonga, Nur Azizah Ritonga, dan Abdullah Ritonga) yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada Peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai kepada kakek saya Kholifah Musa Ritonga, Muhammad Tohir Siregar dan Nenek saya Siti Haya Pasaribu serta Nurolom Harahap telah memberikan motivasi dan nasihat yang tiada henti selama menempuh pendidikan hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
10. Penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai kepada sahabat saya MeidaAtma Sari Nasution, Nurhajizah Pardede serta Muhammad Soleh Harahap yang telah memberikan motivasi dan nasihat yang tiada henti selama menempuh pendidikan hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini.
11. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah-3/ angkatan 2014, yang selama ini telah berjuang bersama-sama.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Penulis dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup

kemungkinan bila skripsi masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 4 Oktober 2018  
Peneliti,

**FITRI SHOLAWATI RITONGA**  
**NIM. 14 401 00095**

## **PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

### **1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan

dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof
ي	Ya	Y	ye

## 2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal 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
	dommah	U	U

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

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

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

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

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. *Ta marbutah* hidup yaitu *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, 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 system 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:

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* 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, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah 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 Puslit bang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## ABSTRAK

**Nama** : Fitri Sholawati Ritonga  
**Nim** : 14 401 00095  
**Judul Skripsi** : **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah terdapatnya fenomena mengenai masih banyak nasabah yang mengajukan komplain terhadap pelayanan *customer service* yang ada di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang pelayanan dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan regresi linear sederhana, pengambilan sampel menggunakan tehnik *insidental sampling*, dengan jumlah populasi 2559 dan sampel 96 orang. Kemudian pengolahan datanya menggunakan perhitungan statistic dengan bantuan proram *SPSS* versi 23. Berdasarkan deskriptip statistik, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana dan uji parsial (t) kemudian koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini secara parsial kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga ( $5,706 > 1,661$ ). Nilai  $R^2$  sebesar 0,257 hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel *independent (customer service)* dapat menjelaskan variabel *dependent* (kepuasan nasabah) sebesar 25,7%. Sedangkan sisanya 74,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

**Kata Kunci** : **Pelayanan *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL/SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Definisi Operasional Variabel .....	6
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Kegunaan Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	13
1. Kepuasan Nasabah.....	13
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	13
b. Strategi Kepuasan Nasabah .....	16
c. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	17
d. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	18
2. Kualitas Pelayanan .....	20
a. Pengertian Pelayanan .....	20
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
c. Kualitas Pelayanan Jasa .....	22
d. Bentuk-bentuk Pelayanan .....	23
e. Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	24
3. <i>Customer Service</i> .....	29
a. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	29
b. Fungsi <i>Customer Service</i> .....	29
c. Bentuk-bentuk Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	31

d. Dasar-dasar pelayanan <i>Customer Service</i> .....	32
4. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Pikir .....	37
D. Hipotesis.....	38

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel .....	41
D. Sumber Data.....	42
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	43
1. Angket .....	43
2. Wawancara .....	45
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	46
G. Analisis Data .....	47
1. Statistik Deskriptif.....	47
2. Uji Normalitas .....	47
3. Uji Linearitas .....	48
4. Analisis Regresi Sederhana .....	48
5. Uji Koefisien Determinasi .....	49
6. Uji t.....	49

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat .....	51
1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat..	51
2. Visi dan Misi PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat .....	52
3. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	53
4. Lokasi Perusahaan .....	54
5. Daerah Pemasaran .....	54
6. Struktur PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat.....	55
B. Karakteristik Responden Penelitian .....	57
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
1. Hasil Uji Validitas .....	58
2. Hasil uji Reliabilitas .....	59
D. Hasil Analisis Data.....	61
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	61
2. Hasil Uji Normalitas .....	61
3. Hasil Uji Linearitas.....	63
4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	64
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65

6. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	66
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
F. Keterbatasan Penelitian .....	69

**BAB V KESIMPULAN**

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel III.1 Skor Nilai Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel III.2 Angket Variabel.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Angket kualitas pelayanan .....</b>	<b>58</b>
<b>Table IV.2 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas kualitas pelayanan (X) .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel IV.6 hasil Uji Linearitas.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel IV.7 Persamaan Uji Regresi Linier Sederhana .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel IV.8 Hasil Uji Koefisien determinasi .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel IV.9 Uji t.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar IV.2 hasil Uji Normalitas (Histogram) .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar IV.3 hasil Uji Normalitas P Plot .....</b>	<b>62</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Daftar Riwayat Hidup**

**Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing**

**Mohon Izin Prariset**

**Penerimaan Izin Prariset**

**Mohon Izin Riset**

**Penerimaan Izin Riset**

**Lampiran 1 : Hasil Validasi Angket**

**Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian**

**Lampiran 3 : Hasil Angket**

**Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas**

**Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas**

**Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas**

**Lampiran 7 : Hasil Uji Statistik Deskriptif**

**Lampiran 8 : Hasil Uji Linearitas**

**Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

**Lampiran 10: Koefisien Determinasi**

**Lampiran 11: Hasil Uji t**

**Lampiran 12: Dokumentasi Responden**

**Lampiran 13: R tabel**

**Lampiran 14: Titik Persentase Distribusi t**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu bank syariah disebut *Islamic banking* atau *interest free banking* yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan bunga.<sup>1</sup>

PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat merupakan salah satu perbankan syariah yang telah menggunakan sistem syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Meskipun bukan bank Syariah satu-satunya di Rantau Prapat, akan tetapi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat ini telah mampu menarik perhatian masyarakat. Adapun kegiatan dari PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat ini adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin melakukan pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah yaitu berpedoman kepada Al-Qur'an dan Al-Hadist, sehingga kegiatan usaha yang dijalankan bebas dari hal-hal yang dilarang dalam agama islam. Kemudian produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah serta segala aktivitas PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat ini selalu memperhatikan sistem pelayanan mereka (*service*).

---

<sup>1</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*(Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 20.

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah (pelanggan). Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan konsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk dan jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.<sup>2</sup>

Menurut Kotler :

kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.<sup>3</sup>

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan dalam memenuhi kepuasannya.<sup>4</sup>

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan

---

<sup>2</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 192-193.

<sup>3</sup>Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Dua Belas Jilid 1* (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

<sup>4</sup>Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 220.

dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat pada hari rabu, 28 Februari 2018 dengan Suyanto mengatakan:

Seharusnya bank tersebut adil dalam memberi nomor antrian kepada nasabah tanpa harus memilih-milih siapa nasabah yang akan diberikan nomor antrian sesuai dengan giliran masing-masing. Karena jika hal ini terus berlanjut maka nasabah akan enggan bertransaksi di bank itu.<sup>6</sup>

Wawancara dengan Nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat pada hari kamis, 1 Maret 2018 dengan Ahmad mengatakan: “Pihak bank seharusnya memberikan apa yang diharapkan oleh nasabah agar tidak terjadi lagi hal yang membuat nasabah tidak nyaman untuk bertransaksi, sehingga citra positif bank tetap terjaga dimata masyarakat”.<sup>7</sup>

Kemudian hasil wawancara terakhir dengan Nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat pada hari rabu, 14 Maret 2018 dengan Meri mengatakan: “Bank seharusnya dapat memberikan respon yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa tenang dan percaya untuk bertransaksi di bank tersebut”.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup>Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 52.

<sup>6</sup>Suyanto, *Nasabah Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Rabu 28 Februari 2018 jam 02.00 WIB.

<sup>7</sup>Ahmad, *Nasabah Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Kamis 1 Maret 2018 jam 10.00 WIB.

<sup>8</sup>Meri, *Nasabah Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Rabu 14 Maret 2018 jam 12.00 WIB.



Dari wawancara yang di lakukan pada nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tersebut kurang baik. Dengan memahami keinginan dan keluhan nasabah, maka akan memberikan masukan yang baik untuk bank tersebut kedepannya agar citra positif bank tersebut tetap terjaga dimata masyarakat dan nasabah akan tetap merasa puas ini adalah salah satu strategi yang harus dilakukan bank agar mengetahui bagaimana pendapat nasabah tentang pelayanan yang diberikan oleh bank.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *service assistensi* (SA). Seorang *customer service* memiliki peran yang sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.<sup>9</sup>

*Customer Service* memegang peranan yang sangat penting, dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan mambina hubungan dengan masyarakat. Ketika *customer service* melayani para nasabah harus selalu berusaha untuk menarik dan merayu para calon nasabah agar mau menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan.<sup>10</sup> Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus menempatkan sumber daya manusia berkualitas dan profesional pada lini

---

<sup>9</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 249-250.

<sup>10</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 179-180.

terdepan upaya untuk mengantisipasi tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik.<sup>11</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Firda Novriyanti dan Muharsyah Hafiz menunjukkan bahwa: “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga”.<sup>12</sup>

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muntiyas Syilvani, menunjukkan bahwa:

Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *Tangible* dan variabel *Responsiviness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.<sup>13</sup>

Maka berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari hal-hal yang melatarbelakangi penelitian ini perlu kiranya menentukan permasalahan penelitian untuk memperjelas maksud dan tujuan penelitian ini. Sebelum memfokuskan masalah ada baiknya diidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam bentuk pernyataan-pernyataan. Pernyataan

---

<sup>11</sup>Bahrul Kiron, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Keputusan Konsumen* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), hlm. 4.

<sup>12</sup>Firda Novriyanti dan Muharsyah Hafiz, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga” (Jurnal Ilman, Politeknik LP31 Medan, 2014), hlm. 59.

<sup>13</sup>Muntiyas Syilvani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta” (Skripsi, Universitas Widyatama, 2016), hlm. 68.

ini harus menyarankan tidak hanya bidang yang perlu dipelajari, tetapi juga metode-metode yang akan digunakan.<sup>14</sup>

1. Adanya perasaan kecewa pada diri nasabah terhadap PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.
2. Adanya keluhan nasabah terhadap PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.
3. Adanya tuntutan nasabah untuk menjaga kepercayaannya pada PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

### **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan uraian pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah sebenarnya banyak yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Akan tetapi, penelitian di batasi hanya membahas tentang kualitas pelayanan *customer service* yang langsung berhadapan dengan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah Rantau Prapat.

### **D. Definisi Operasional Variabel**

Sebelum penulis membahas lebih lanjut, ada baiknya jika penulis memaparkan definisi operasional dalam rangka menghindari kesalah pahaman atau interpretasi yang meluas terhadap judul skripsi ini.

---

<sup>14</sup>Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), hlm. 28.

**Tabel I. 1.**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	<i>Customer Service</i> (X)	Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau diujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. <sup>15</sup>  Petugas yang berada didepan loker yang langsung berhadapan dengan nasabah pada PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat	a. Bentuk fisik ( <i>Tangibles</i> ) b. Keandalan ( <i>Reability</i> ) c. Ketanggapan ( <i>Responsivines</i> ) d. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) e. <i>Empaty</i> ( <i>Empahaty</i> ) <sup>16</sup>	Ordinal
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. <sup>17</sup>  Perasaan atau tanggapan nasabah terhadap pelayanan <i>customer service</i> pada PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat	a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ( <i>Overall Customer Service</i> ) b. Dimensi kepuasan pelanggan c. Konfirmasi harapan ( <i>comfirmatioeof expectation</i> ) d. Nilai beli ulang ( <i>reprchase intention</i> ) e. Kesiediaan untuk merekomendasi ( <i>Willingness to Recomm End</i> ) f. Ketidakpuasn	Ordinal

<sup>15</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 249.

<sup>16</sup>Nur Rianto Al-arif, *Op. Cit.*, hlm. 205.

<sup>17</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 138-139.

			pelanggan ( <i>Customer Dissatisfactio</i> ). <sup>18</sup>	
--	--	--	--	--

Peneliti memilih menggunakan skala Ordinal karena skala ini memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu. Tingkat pengukuran ini mempunyai informasi skala nominal ditambah dengan sarana peringkat relatif tertentu yang memberikan informasi apakah suatu objek memiliki karakteristik yang lebih atau kurang tetapi bukan berupa banyak kekurangan dan kelebihannya.<sup>19</sup>

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *customer service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Adanya suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat terutama bagi bidang ilmu yang diteliti, kegunaan penelitian ini adalah:

---

<sup>18</sup>Danang Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: CAPS, 2012), hal. 186).

<sup>19</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya ilmiah* (Jakarta: Prenada Group, 2011), hlm. 126.

### 1. Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

### 2. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dalam ilmu perbankan dan metodologi penelitian, selain itu bermanfaat untuk memahami teori yang diperoleh peneliti selama perkuliahan dalam kondisi nyata dunia perbankan.

### 3. Bagi IAIN Padangsidimpuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan dan dijadikan bahan bacaan guna menambah pengetahuan.

## **M. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi tiga bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, didalamnya memuat tentang latar belakang masalah yaitu berisi uraian yang mengarahkan pada masalah dan juga menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian. Identifikasi masalah yaitu berisi uraian penelusuran seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian, batasan masalah yaitu membatasi ruang

lingkup penelitian hanya pada beberapa aspek atau sub masalah yang dipandang lebih dominan, defenisi operasional variabel yaitu memuat tentang indikator-indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah yaitu memuat penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian, beberapa rumusan masalah yang bersifat khusus agar arah penelitian lebih jelas dan lebih fokus, tujuan penelitian merupakan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dibuat dan berupa pernyataan yang mengungkapkan hal-hal yang akan diperoleh pada akhir penelitian, kegunaan penelitian yaitu menjelaskan manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian, dan sistematika pembahasan yaitu susunan sistematis yang dibuat oleh penulis agar memudahkan penulis dalam menyusun kerangka penelitian.

Bab II landasan teori, didalamnya memuat tentang kerangka teori yaitu memuat pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang diambil dari referensi dalam penelitian, penelitian terdahulu yaitu mencantumkan beberapa hasil penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, kerangka pikir yaitu berisi pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan pemecahannya, ini menyangkut tentang hubungan variabel dan solusinya atau terkait dengan permasalahan penelitian yang diangkat berdasarkan pada teori atau konsep para ahli yang kemudian dinyatakan dalam sebuah pemikiran penulis, dan hipotesis yaitu menjelaskan jawaban

sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan pada hasil kajian kerangka teori.

Bab III metode penelitian, didalamnya memuat ruang lingkup penelitian yaitu memuat tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi yaitu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya dan sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi, jenis penelitian yaitu penelitian yang hendak dilakukan bersifat kuantitatif atau kualitatif, tehnik pengumpulan data yaitu disesuaikan dengan bentuk dan sumber data serta jenis pendekatan penelitian, dan tehnik analisis data yaitu mengolah dan menganalisis dengan menggunakan statistik.

Bab IV hasil penelitian, di dalamnya memuat tentang deskripsi data penelitian yaitu memuat tentang penjabaran dari data yang digunakan dalam penelitian, hasil analisis penelitian yaitu memuat tentang hasil dari pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, data diolah dengan menggunakan alat bantu agar lebih memudahkan peneliti dalam mengolahnya, dalam penelitian ini penulis menggunakan *software* SPSS versi 23, dan pembahasan penelitian yaitu memuat penjabaran tentang hasil *output* SPSS versi 23.

Bab V penutup, di dalamnya memuat tentang kesimpulan yaitu memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah, dan saran yaitu memuat pokok-pokok pikiran peneliti kepada pihak-pihak



yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan dan tindakan mereka.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler :

kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk atau respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli. Dalam hal ini respon emosional dipicu oleh proses kognitif, dimana persepsi (keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.<sup>8</sup> Menurut Fandy Tjiptono “Kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya”.<sup>9</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli

---

<sup>7</sup>Kotler, Keller, *Op. Cit.* hlm. 177.

<sup>8</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak cukup!* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 27.

<sup>9</sup>Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39.

dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk dan jasa tersebut.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.<sup>10</sup>

Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>11</sup>

Kemudian menurut Engle dalam buku Arif bahwa :

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Philip Kotler dan A.B Susanto, *Op. Cit.*, hlm. 52.

<sup>11</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit.*, hlm.138-139.

<sup>12</sup>Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 192-206.

Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan dampak dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut (*product performance*), seperti produk berkinerja lebih baik dari yang diharapkan inilah yang disebut dengan diskonfirmasi positif (*positif disconfirmation*) jika ini terjadi maka nasabah akan merasa puas, tapi apabila sebaliknya maka nasabah akan merasa tidak puas dan kecewa.<sup>13</sup>

Adanya kesamaan diantara beberapa definisi diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang ia dapat. Sehingga kinerja yang dirasakan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Women dan Minor dalam buku Yuniarti “Kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), hlm. 183.

<sup>14</sup>Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2005), hlm. 233.

Kajian tentang kepuasan konsumen akan menjadi dasar yang penting dalam memutuskan suatu strategi pemasaran, hasil dari kajiannya akan membantu para pemasar untuk:

- 1) Merancang bauran pemasaran (*marketing mix*).
- 2) Menetapkan segmentasi.
- 3) Merumuskan positioning dan diferensiasi produk.
- 4) Memformulasikan riset pemasarannya.<sup>15</sup>

#### **b. Strategi Kepuasan Nasabah**

Ada beberapa strategi yang perlu diperhatikan dalam kepuasan:

- a. *Relationship Marketing Strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan)

Menjalin hubungan baik secara terus-menerus dengan nasabah, tidak hanya jangka pendek tetapi jangka panjang, nasabah bukan hanya puas tetapi loyal pada bank kita.

- b. Strategi pelayanan prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetapi juga dampak yang besar (positif) kepada nasabah.

- c. Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif

Keluhan nasabah itu dapat berupa nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, mendapat pelayanan yang kasar, kurang

---

<sup>15</sup>Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), hlm. 182-183.

diacuhkan oleh petugas bank, tidak didengar saran-sarannya, pelayanan lambat dan tidak akurat.<sup>16</sup>

### c. Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Nasabah

Faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan/nasabah sebagai berikut:

#### 1) Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

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

#### 2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

#### 3) Konfirmasi Harapan (*Confirmations Of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

---

<sup>16</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 368.

#### 4) Nilai Beli Ulang (*Reprchase Intention*)

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

#### 5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis.

#### 6) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi: komplain, pengembalian produk, biaya garansi dan konsumen yang beralih ke pesaing.<sup>17</sup>

### **d. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Adapun pengukuran kepuasan nasabah/pelanggan dapat dilakukan melalui tiga sarana, yaitu:

#### 1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestions system*)

Perusahaan meminta dan membuka keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 369.

bebas pulsa, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya.

### 2) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan atau ke perusahaan sendiri.

### 3) Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan.<sup>18</sup> Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.<sup>19</sup>

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia. Kaitan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan tidak bersifat proporsional. Andaikan kepuasan pelanggan diberi peringkat dengan skala satu sampai lima, pada level kepuasan pelanggan yang sangat rendah (level satu), para pelanggan cenderung menjauhi perusahaan dan menyebarkan cerita jelek tentang perusahaan tersebut. Pada level dua sampai empat, pelanggan agak puas, tetapi merasa mudah untuk beralih ketika tawaran yang lebih baik muncul. Pada level lima,

---

<sup>18</sup>Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), hlm. 187.

<sup>19</sup>Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 162.



pelanggan cenderung membeli ulang dan bahkan menyampaikan cerita pujian tentang perusahaan. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan dengan merek atau perusahaan tersebut tidak sekedar lebih-sukaan rasional.<sup>20</sup>

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan serta perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya.<sup>21</sup>

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi kata pelayanan adalah:

- 1) Perihal (cara melayani).
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>22</sup>

Definisi lain menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan

---

<sup>20</sup>Kotler, Keller, *Op. Cit.*, hlm. 179.

<sup>21</sup>Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, hlm. 211.

<sup>22</sup>Kementerian Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm.647.

kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.<sup>23</sup>

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam buku Ujang Sumarwan dkk “Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.<sup>24</sup>

Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi, yaitu:

##### 1) *Tangible* (bukti fisik)

*Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

##### 2) *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

---

<sup>23</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 15.

<sup>24</sup>Ujang Sumarwan dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2011), hlm. 236.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

*Responsiveness* yaitu kemauan untuk membantu, memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

*Assurance* yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) *Emphaty* (empati)

*Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**c. Kualitas Pelayanan Jasa**

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang

menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.<sup>25</sup>

Kualitas layanan internal:

#### 1. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola insentif

#### 2. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang

#### **d. Bentuk-bentuk Layanan**

Ada beberapa bentuk pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

##### a. Pelayanan yang baik

Pelayanan merupakan penyediaan sarana dan prasarana yang baik, tersedia karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap

---

<sup>25</sup>Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 197-220.

nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>26</sup>

b. Pelayanan yang tidak baik

Yaitu kebalikan dari pelayanan yang baik seperti membiarkan nasabah menunggu terlalu lama, membuat janji yang tidak tepat, terlalu sok akrab sehingga melewati batas, kurangnya komunikasi,

**e. Pelayanan dalam Perspektif Islam**

Pelayanan yang baik menurut pandangan Islam ialah pelayanan yang sesuai dengan standar syariah. Dalam melakukan pelayanan perlu menerapkan sistem syariah atau menghadirkan nilai-nilai spiritual yakni mengingat kebesaran Allah SWT supaya kita terbebas dari sifat-sifat kecurangan, kebohongan, kelicikan dan penipuan dalam melakukan transaksi. Ketika melakukan pelayanan perlu menerapkan beberapa prinsip ataupun sikap yaitu.<sup>27</sup>

1) Berperilaku baik dan simpatik

Al-Qur'an selalu mengajarkan untuk selalu berwajah manis, berperilaku baik, dan simpatik. . Al-Quran juga mengajarkan untuk selalu rendah hati dan berlaku lemah lembut ataupun bertutur kata

---

<sup>26</sup>Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 186.

<sup>27</sup>Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2008), hlm. 70.

yang manis, sebagaimana Allah juga berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Luqman ayat 18-19.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ  
 اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ۝ وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ  
 وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ



Artinya: Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.<sup>28</sup>

Kata *tusa'ir* yaitu penyakit yang menimpa unta dan menjadikan lehernya keseleo sehingga ia memaksakan dan berupaya keras agar berpaling sehingga tekanan tidak tertuju pada syaraf lehernya yang mengakibatkan rasa sakit. Dari kata inilah ayat di atas menggambarkan upaya keras seseorang untuk bersifat angkuh dan menghina orang lain.

Kata *fil ardi* disebut dalam ayat di atas mengisyaratkan bahwa asal kejadian manusia itu dari tanah sehingga dia hendaknya jangan menyombongkan diri dan melangkah angkuh di tempat itu karena bumi adalah tempat berjalan semua orang, yang kuat dan yang lemah,

---

<sup>28</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013), hlm. 412.

yang kaya dan miskin, penguasa dan rakyat jelata. Mereka semua sama sehingga tidak wajar bagi pejalan yang sama menyombongkan diri dan merasa melebihi orang lain.

Kata *wagḍud* dalam arti penggunaan sesuatu tidak dalam potensinya yang sempurna. Perintah *ghadhah* bila di tujukan kepada suara seseorang diminta untuk tidak berteriak sekuat kemmpuannya, tetapi dengan perlahan namun tidak harus berbisik.<sup>29</sup>

Berperilaku baik, sopan santun dalam pergaulan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi dan mencakup semua sisi manusia. Jadi dalam melayani nasabah *customer service* harus selalu sopan tidak boleh angkuh dan selalu ramah.

## 2) Berlaku adil dalam bisnis (*Al- 'Adl*)

Berbisnis secara adil adalah wajib hukumnya bukan hanya himbauan dari Allah SWT karena sikap adil termasuk nilai-nilai yang sudah ditetapkan oleh Islam dalam semua aspek ekonomi Islam. Al-Quran telah menjadikan tujuan semua risalah langit adalah untuk melaksanakan keadilan karena adil adalah termasuk diantara nama-nama tuhan.

Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil dan membenci orang-orang yang berbuat zalim, bahkan melaknatnya sebagai mana firman Allah dalam surah An-Nahl ayat 90.

---

<sup>29</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Quran Volume 10* (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 312.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ  
 وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ  
 تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.<sup>30</sup>

Kata *al-'adl* adalah yang terdiri dari huruf-huruf 'ain, dâl, lâm.

Rangkaian huruf ini mengandung dua makna yang berolak belakang yakni lurus dan sama serta bengkok dan berbeda. Seorang yang adil adalah yang berjalan lurus dan sikap selalu menggunakan yang sama, bukan ukuran ganda. Jadi melayani nasabah *customer service* harus adil tidak membeda-bedakan nasabah.

### 3) Menepati janji dan tidak curang

Menepati janji dan tidak curang sama juga dengan amanah. Amanah ialah keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan, secara umum amanah dari Allah kepada manusia ada dua yaitu ibadah dan khilafah. Dalam kehidupan seorang muslim agar memperhatikan dan melaksanakan segala perintah Allah dan menjauhi larangannya. Seorang pebisnis syariah harus senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

<sup>30</sup>Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 277.



#### 4) Jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*)

Di antara akhlak yang harus menghiasi setiap bisnis dalam setiap gerak geriknya adalah kejujuran. Islam mengajarkan kejujuran yang hakiki itu terletak pada muamalah mereka. Al-Qur'an dengan tegas melarang ketidakjujuran sebagaimana firman Allah swt dalam surat Al-Anfal ayat 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا  
 أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.<sup>31</sup>

Kata *lā takhūnullāhā* jangan pula kamu mengkhianati amanat-amanatmu di antara sesama kamu dalam soal perhubungan (*mu'malat*) harta atau lainnya, bahkan sampai dalam persoalan kesopanan dan kemasyarakatan sekalipun. Karena, membuka-buka rahasia adalah suatu pengkhianatan yang diharamkan. Sedang untuk mengetahui apakah sesuatu itu perlu dirahasiakan atau tidak cukuplah dengan petunjuk, baik berupa perkataan atau perbuatan. Perkataan, contohnya bila orang yang mengajak kamu berbicara mengatakan, “adakah seseorang yang mendengar pembicaraan kita?”, sedangkan

---

<sup>31</sup>Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 180.

yang berupa perbuatan adalah seperti melihat kanan kiri, barang kali ada seseorang yang tiba-tiba muncul.<sup>32</sup>

Begitu pula jangan kamu berkhianat terhadap amanat-amanat yang ada di antara kamu dengan para pemimpin. Khianat termasuk sifat orang munafik, sedangkan amanat termasuk sifat orang mu'min. Sedangkan kamu ketahui mafsadah-mafsadah dari khianat dan Allah mengharamkannya dan betapa buruk akibatnya baik di dunia maupun di akhirat.<sup>33</sup>

### 3. *Customer Service* (CS)

#### a. *Pengertian Customer Service*

*Customer service* berasal dari kata yaitu “*customer*” yang berarti pelanggan, dan “*service*” yang mengandung arti pelayanan. *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front liner* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Menurut Kasmir dalam Ikatan Bankir Indonesia Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup>Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 9* (Semarang: CV. Toha Putra, 1989), hlm. 372.

<sup>33</sup>*Ibid.*, hlm. 373.

<sup>34</sup>Ikatan Bankir Indonseia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 64.

## **b. Fungsi *Customer Service***

*Customer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Adapun fungsi-fungsinya sebagai berikut :

### 1) *Front Line Officer*

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu Bank maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

### 2) *Liasson Officer*

*Customer Service* adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara Bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun melaksanakan transaksi.

### 3) Pusat informasi

*Customer Service* adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *customer service* menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank.

#### 4) *Servicing* (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service* sebagai penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah.

#### 5) *Maintenance Customer* (membantu nasabah)

Permasalahan membantu nasabah baru, seorang petugas *customer service* adalah membantu bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini juga merupakan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson officer*.

#### 6) Penanganan nasabah

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas karena ketidakcocokan atau keluhan dan sebagainya.

### c. **Bentuk-bentuk Pelayanan *Customer Service***

Berikut ini penjelasan bentuk-bentuk tugas/pelayanan *customer service* yaitu:

#### 1) Sebagai resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah dan sopan.

#### 2) Sebagai deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3) Sebagai salesman

Tugasnya dikantor bank adalah menjual produk perbankan melaukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah, berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4) Sebagai *customer relation officer*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa tenang, puas dan makin percaya kepada bank.

5) Sebagai komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

**d. Dasar-dasar Pelayanan *Customer Service***

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, yaitu sebagai berikut:<sup>35</sup>

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

---

<sup>35</sup> Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, hlm. 215

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

#### **4. Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi Keberadaan pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>36</sup>

Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Osman dan Sentosa yang menunjukkan hasil bahwa: “Terdapat hubungan positif secara langsung antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.”<sup>37</sup>

Dari uraian diatas maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

---

<sup>36</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit.*, hlm. 138-139.

<sup>37</sup>Risdayanti Harun, *Op. Cit.*, hlm. 92.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

**Tabel. II.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Melly Agustin (2014)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Niaga, Tbk (kantor cabang kalimalang bekasi, (skripsi)	Independen ( $X_1$ ): Kualitas pelayanan perbankan Dependen (Y): Kepuasan nasabah	Hasil yang di dapat bahwa PT. Bank Niaga Tbk pada metode regresi (uji <i>responsivinvest</i> ) terdapat penurunan kepuasan nasabah.
2.	Firda Novriyanti (2014)	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank CIMB Niaga (jurnal ilman)	Independen ( $X_1$ ): Pelayanan Dependen (Y): kepuasan nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga cabang Marelan.
3.	Kusuma Wijayanto (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank (jurnal ekonomi manajemen sumber daya)	Independen ( $X_1$ ): pelayanan Dependen (Y): kepuasan nasabah	Hasil ini menunjukkan variabel bukti fisik dan ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedang variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Febrian	Pengaruh	Independen	Secara simultan

	Angkow (2016)	<i>servicescape</i> dan kualitas pelayanan <i>customer service</i> terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI (persero, Tbk) cabang manado (jurnal berkala ilmiah efesiensi)	(X <sub>1</sub> ): <i>servicespe</i> (X <sub>2</sub> ): <i>Customer Service</i> Dependen (Y): Kepuasan nasabah	memiiki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, secara parsial hanya kualitas pelayanan yang memiliki <i>Customer Service</i> pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ada di PT. Bank BNI Cabang Manado.
5.	Hendry wijaya, dkk (2017)	Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank syariah XYZ di Jakarta	Independen (X <sub>1</sub> ): pelayanan (X <sup>2</sup> ): loyalitas Dependen (Y): kepuasan nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya dimensi <i>Price, portofolio, service, reliability, dantangible</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan ketiga dimensi yang lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6.	Wirdayani Wahab (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah dikota Pekanbaru	Independen (X): kualitas pelayanan Dependen (Y): kepuasan nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>Reliability, Responsiviness, Emphaty, Assuarncce,</i> dan <i>Tangible</i> berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah.



Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melly Agustin perbedaannya adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah serta lokasi penelitian yang berbeda. Persamaannya adalah menggunakan variabel kepuasan nasabah.
2. Firda Novriyanti perbedaannya adalah penelitian terdahulu hanya membahas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan peneliti membahas kualitas pelayanan *customer service*. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kepuasan nasabah.
3. Kusuma Wijayanto pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank di bank Jateng syariah cabang surakarta. Sedangkan peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah bank di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel pelayanan dan kepuasan nasabah.
4. Febrian Angkow membahas tentang pengaruh *servicape* dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI (Persero, Tbk) Cabang Manado. Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu peneliti hanya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah dan meneliti di Pengaruh Kualitas Pelayanan *customer service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat. Persamaannya yaitu sama-sama

menggunakan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

5. Hendry Wijaya, dkk perbedaannya adalah menggunakan variabel yang mencakup perbankan secara keseluruhan dan loyalitas nasabah terhadap kepuasan nasabah bank syariah XYZ di Jakarta. Sedangkan peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
6. Wirdayani Wahab perbedaannya adalah menggunakan variabel kepuasa nasabahnya di industri perbankan syariah dikota Pekanbaru. Sedangkan peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

### **C. Kerangka Pikir**

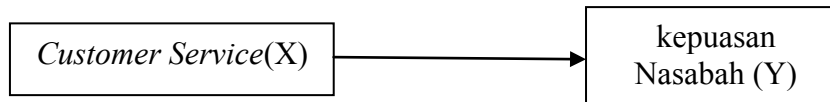
Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>38</sup> Kerangka pikir juga merupakan alur yang akan peneliti lakukan sebagai dasar penelitian. Pada penelitian ini peneliti mengawali kerangka berfikir dari kepuasan nasabah yang diperoleh melalui pelayanan yang

---

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

berkualitas. Dari uraian kerangka pikir ini maka dapat digambar sebagai berikut:

**Gambar II. 1.**  
**Kerangka Berfikir**



Keterangan:

Dari kerangka fikir diatas bertujuan untuk mengetahui bahwa pelayanan *customer service* merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah, karena tingginya kualitas pelayanan *customer service* mampu meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

#### **D. Hipotesis**

Semula istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata "*hupo*" (sementara) dan "*thesis*" (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu di uji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi di atas dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.<sup>39</sup>

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>39</sup>Syofian, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada), hlm. 151-152.

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dan waktu penelitian dalam melakukan penelitian di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat, terletak di Jln. Ahmad Yani No. 120 B-C Kel. Bakaran Batu Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhan Batu. Waktu penelitian dimulai pada bulan Februari 2018 sampai dengan September 2018.

#### **B. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan). Menurut Abdurrahmat Fathoni “penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang mempunyai dukungan pencapaian validitas yang tinggi reliabilitasnya”.<sup>39</sup> Data kuantitatif adalah data statistik yang berbentuk angka-angka sebagai hasil dari analisa data yang diolah dan berbentuk perhitungan angka-angka.<sup>40</sup>

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

##### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk

---

<sup>39</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 60.

<sup>40</sup>Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 118.

menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karena itu populasi penelitian merupakan seluruh dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala, nilai, peristiwa, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>41</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki keterkaitan atau keterikatan dengan *customer service* PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat Kel. Bakaran Batu Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhan Batu berjumlah 2559 nasabah.<sup>42</sup>

#### b. Sampel

Menurut sugiono, “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut”.<sup>43</sup> Agar informasi yang diperoleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, sampel tersebut harus mewakili karakteristik populasi yang diwakilinya. Untuk memperoleh sampel yang dapat mewakili karakteristik populasi yang diperlukan metode sampel yang tepat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>44</sup>

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

keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

---

<sup>41</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* ( Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 99.

<sup>42</sup>Muhammad Andri Syahputra, *Pegawai PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Senin 12 Februari 2018 Jam 10.00 WIB.

<sup>43</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 116.

<sup>44</sup>Burhan Bugin, *Op. Cit.*, hlm. 105.

$N$  = Jumlah Populasi

$d$  = nilai presisi (nilai signifikansi 10%)

Dari rumusan di atas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan berikut ini:

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

$$n = \frac{2559}{2559(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2559}{26.56}$$

$$n = 96$$

Dari perhitungan diatas maka sampel yang akan diteliti adalah 96 sampel dari 2559 populasi. Penelitian ini menggunakan pemilihan sampel dengan teknik *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>45</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti nasabah yang dating mengunjungi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

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

Berdasarkan sumbernya, data yang diperoleh peneliti adalah data primer. Data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari responden PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

---

<sup>45</sup>Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian: Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 87-88.

## E. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini dikumpulkan melalui dua metode:

### a. Angket/*kuesioner*

Angket/*kuesioner* adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada respondendengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut, daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti, dan dapat bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti *kuesioner* tersebut akan peneliti bagikan kepada nasabah yang akan menjadi responden peneliti.<sup>46</sup>

Adapun *kuesioner* yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu. Pada angket penelitian yang sesungguhnya, peneliti menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran sikap yang mana skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang pada suatu kejadian yang berkaitan dengan indikator-indikator yang diukur.<sup>47</sup> Adapun *kuesioner* yang digunakan sebagai

---

<sup>46</sup>*Ibid.*, hlm. 199.

<sup>47</sup>Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.



instrument dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan penetapan skor sebagai berikut.<sup>48</sup>

**Tabel III.1**  
**Penetapan Skor atas Jawaban Angket**

Alternatif Jawaban	Skor pernyataan	Kategori Jawaban
A	5	Sangat Setuju
B	4	Setuju
C	3	Ragu- ragu
D	2	Tidak Setuju
E	1	Sangat Tidak Setuju

Untuk memperoleh hasil pembobotan dilakukan dengan cara melakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi skor terendah, kemudian dibagi oleh lima tingkat *skala likert*.<sup>49</sup>

**Tabel III. 2**  
**Kisi-Kisi Angket**

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1	<i>Customer Service</i>	1. Bentuk fisik ( <i>Tangibles</i> )	1, 2
		2. Keandalan ( <i>Reability</i> )	3, 4
		3. Ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> )	5, 6
		4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	7, 8
		5. Empaty (empati)	9, 10
2	Kepuasan Nasabah	1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ( <i>Overall Customer Service</i> )	11
		2. Dimensi kepuasan pelanggan	12
		3. Konfirmasi harapan ( <i>comfirmatiosof expectation</i> )	13
		4. Nilai beli ulang ( <i>Reprchase Intention</i> )	14
		5. Kesiediaan untuk	15

<sup>48</sup>Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 162.

<sup>49</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 225.

		merekomendasi ( <i>Willingness to Recommend</i> )	
		6. Ketidakpuasan pelanggan ( <i>Customer Dissatisfactio</i> )	16

#### b. Wawancara

Menurut Husein Umar dalam bukunya *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* adalah: “Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain”.<sup>50</sup>

Wawancara juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondennya sedikit/kecil.<sup>51</sup> Kemudian wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dalam memperoleh data awal di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat

#### F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah peneliti menyusun uji kuesioner secara kuantitatif dapat dilakukan melalui uji validitas (kesahihan) dan reliabilitas (kehandalan). Peneliti perlu memeriksa keabsahan data secara cermat sesuai dengan teknik-teknik yang dibahas.

---

<sup>50</sup>*Ibid.*, hlm. 51.

<sup>51</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 194.

#### a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (nilai *Corrected item-Total Correlation* pada *output Cronbach (df)* =  $n - 2$  ( $n$  adalah jumlah sampel)). Jika  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel dan berkolerasi positif maka butir atau pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel. adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>52</sup> Penelitian ini menggunakan alat analisis dengan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 23.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur.<sup>53</sup> Untuk mengetahui reliable atau tidaknya suatu variabel dilakukan suatu uji statistik dengan melihat nilai *cronbach alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, yaitu bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ .

---

<sup>52</sup>Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.*, hlm.87-88.

<sup>53</sup>Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 134.

## G. Analisis Data

Untuk menguji hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 23,0. Sedangkan teknik data yang digunakan pada penelitian ini adalah:<sup>54</sup>

### 1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono, statistik deskriptif adalah:

Statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>55</sup>

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean, sum, standar deviasi*, dan lain-lain. Analisis deskriptif berupaya untuk mendeskripsikan dengan lengkap dan akurat.<sup>56</sup>

### 2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan grafik normal *P-Plot of regression standardized*, maka kriteria pengujiannya ialah jika titik-titik

---

<sup>54</sup>Duwi Prianto, *Cara Kita Belajar Analisis Data dengan SPSS 22,0* (Yogyakarta: CV Andi Oviset, 2012), hlm. 38.

<sup>55</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 142

<sup>56</sup>Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hlm. 12.

menyebar sekita garis dan mengikuti garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.<sup>57</sup>

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas bisa juga dengan menggunakan histogram dengan melihat kurva atau histogram. Data yang memiliki kurva dengan kemiringan sisi kiri dan kanan dan tidak condong ke kiri maupun kanan melainkan ke tengah dengan bentuk lonceng, maka model regresi tersebut berdistribusi normal.

### 3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi kurang dari 0,10.

- (1) Jika nilai signifikansi  $< 0,10$ , maka kedua variabel mempunyai hubungan yang linear.
- (2) Jika nilai signifikansi  $> 0,10$ , maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan yang linear.

### 4. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi yang paling sederhana adalah analisis regresi dua variabel, yaitu suatu model dimana hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat.<sup>58</sup> Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal suatu variabel independen dengan satu variabel

---

<sup>57</sup>Husein Umar, *Op. Cit.*, hlm. 181.

<sup>58</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 60.

dependen. Dalam analisis regresi sederhana, pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dibuat persamaan sebagai berikut.<sup>59</sup>

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan;

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

#### 5. Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi R<sup>2</sup> pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat demikian juga sebaliknya. Uji koefisien dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>60</sup>

#### 6. Uji t

Uji signifikansi adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak antar variabel tersebut. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 10% (0.10).

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan tingkat

---

<sup>59</sup>Husein Umar, *Op.Cit.*, hlm. 114.

<sup>60</sup>Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 240.

signifikan 0,10. Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel *customer service* secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.
- b) Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti variabel *customer service* secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat**

Bank Pembangunan daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk.I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk.I dan Pemda Tk. II Sumatera Utara.

Kemudian dalam perkembangannya sesuai dengan kebutuhan maka pada tanggal 16 April 1999 bentuk hukum diubah menjadi perseroan terbatas sesuai dengan Akte Pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Alina Hanum Nasution, SH yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman RI No.C-8224HT.01.01/1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI No. 54 Tanggal 06 Juli 1999. Dasar perubahan bentuk hukum sebelumnya telah diluahkan dalam Perda Tk.I Sumatera Utara No. 2/1999. Sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan Akte No. 31 Tanggal 15 Desember 1999.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di SUMUT untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama dikalangan



pemangku kepentingan PT. Bank SUMUT KCP Syariah, terutama sejak dikeluarkannya UU No. Tahun 1998 yang member peluang bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1987. Selain bank umum yang membuka devisi usaha syariah bank konvensional seperti PT. Bank SUMUT KCP Syariah juga berperan didalamnya untuk membuka Unit / Devisi Usaha Syariah. Dimana pada awal perjalanannya kehadiran bank syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah, namun PT. Bank SUMUT KCP Syariah ikut ambil risiko dalam mengembangkan jasa perbankan syariah. Landasan hukum operasional bank yang menggunakan sistem syariah, hanya dikategorikan sebagai bank dengan sistem bagi hasil, namun dalam rinciannya belum jelas dalam landasan hukumnya, serta jenis usaha yang diperbolehkan.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat**

### **a. Visi**

Adapun visi yang ditetapkan adalah:

- 1) Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, ansipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Adapun visi yang ditetapkan oleh PT. Bank SUMUT KCP Syariah adalah menjadi bank andalan 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.

- 2) Visi PT. Bank SUMUT KCP Syariah adalah meningkatkan keunggulan bank sumut dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip syari'ah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

b. Misi

Adapun misi yang ditetapkan adalah:

- 1) Misi PT. Bank SUMUT KCP Syariah adalah meningkatkan posisi PT. Bank SUMUT KCP Syariah melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara professional dan amanah.
- 2) Misi dari PT. Bank SUMUT KCP Syariah adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate Governance*.

### 3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Tata cara beroperasi bank syariah mengacu pada ketentuan al-qur'an dan hadits. Prinsip usaha syariah ini menjadi panduan dalam menetapkan fitur-fitur produk bank sumut syariah, baik itu produk pembiayaan maupun produk penghimpunan dana. Sejak dimulainya operasional PT. Bank SUMUT KCP Syariah Cabang pada 4 November 2004 telah didukung oleh

sistem operasional yang disebut OLIBSS Syariah dalam menjalankan operasional Perbankannya sehari-hari. PT. Bank SUMUT KCP Syariah menggunakan sistem operasional Perbankan yang menganut pada prinsip syariah.

Pada sistem operasional bank sumut syariah pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif pendapatan uang, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dana dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan yang telah disepakati.

#### **4. Lokasi Perusahaan**

Adapun lokasi dimana PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat berdiri yaitu di pusat kota Rantau Prapat. Alamat Jl. Ahmad Yani No. 120 B-C kelurahan Bakaran Batu Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhan Batu

#### **5. Daerah Pemasaran**

PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat daerah pemasarannya meliputi 3 Kabupaten yaitu:

1. Kabupaten Labuhan Batu
2. Kabupaten Labuhan Batu Utara
3. Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Jarak tempuh dari cabang induknya yaitu Cabang Syariah Pematang Siantar kurang lebih 300 Menit dengan jarak kurang lebih 229 Km.

## 6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggungjawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian.

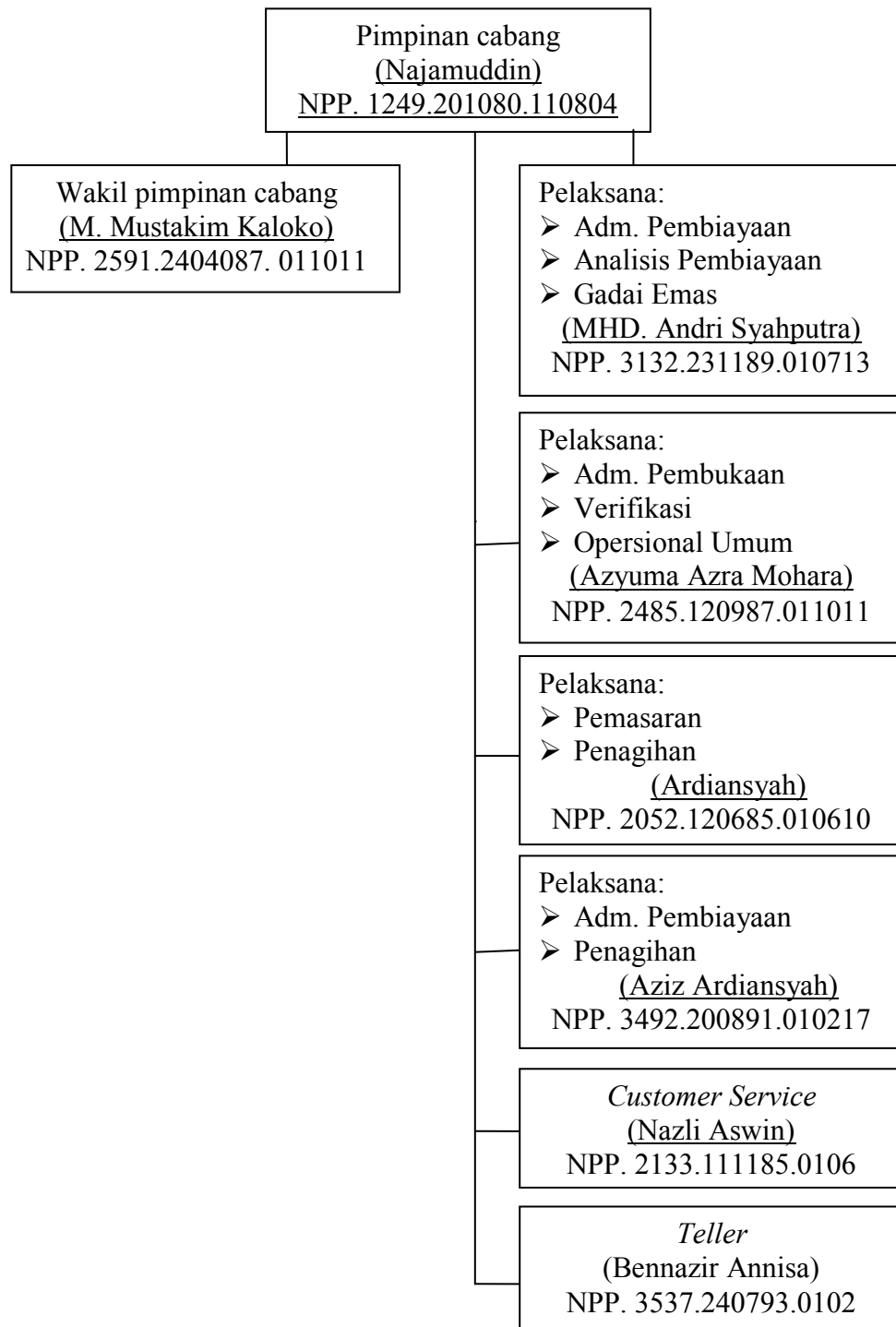
Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi, dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Adapun struktur organisasi pada PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat yaitu:<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup>MuhammadAndri Syahputra, *Op. Cit.*, Senin 12 Februari 2018 Jam 10.00 WIB.

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat**



## B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat yang berkaitan dengan *customer service*. Berjumlah 96 orang yang dijadikan sampel, penelitian pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara kebetulan dijumpai pada nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat yang memiliki keterkaitan dengan *customer service*.

Angket yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini adalah angket kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan nasabah. Angket kualitas pelayanan *customer service* terdiri dari 10 butir pernyataan dan angket kepuasan nasabah terdiri dari 6 butir pernyataan. Masing-masing butir pernyataan disesuaikan dengan indikator variabel.

Penyebaran angket kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan nasabah dilakukan dengan mekanisme yaitu peneliti langsung menemui responden. Karakteristik responden yang ditekankan adalah nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat yang berkaitan dengan *customer service*.

## C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan

#### 1) Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel IV.1**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Soal1	0,680	Instrumen valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2$ (96-2) = 94 dengan taraf signifikan 10%, sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0.1689	Valid
Soal2	0,648		Valid
Soal3	0,273		Valid
Soal4	0,316		Valid
Soal5	0,680		Valid
Soal6	0,648		Valid
Soal7	0,566		Valid
Soal8	0,447		Valid
Soal9	0,659		Valid
Soal10	0,308		Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Uji validitas kualitas pelayanan pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kualitas pelayanan dari soal 1 sampai dengan soal 10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n=96$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0.1689. Sehingga kesepuluh item angket kualitas pelayanan dinyatakan valid.

## 2) Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel IV.2**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Soal1	0,638	Instrumen valid jika jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2$ (96-2) = 94 dengan taraf signifikan 10%, sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0.1689	Valid
Soal2	0,699		Valid
Soal3	0,534		Valid
Soal4	0,617		Valid
Soal5	0,598		Valid
Soal6	0,547		Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Uji validitas keputusan pembelian pada tabel IV.4, dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan nasabah dari soal 1 sampai dengan soal 6 adalah valid. Karena keenam item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 96$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0.1689. Sehingga keenam item angket kepuasan nasabah dinyatakan valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan suatu uji statistik dengan melihat nilai *cronbach alpha*.

## 1) Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas pada kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut:



**Tabel IV.3**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

*Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	10

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah), 2018

Berdasarkan tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,699.

2) Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Uji reliabilitas pada kepuasan nasabah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk mengetahui apakah reliabel atau tidak dari variabel kepuasan nasabah. Hasil uji reliabilitas pada kepuasan nasabah dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel IV.4**  
**Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

*Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,633	6

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah), 2018

Berdasarkan tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yaitu 0,633.

Seluruh angket kualitas pelayanan dan angket kepuasan nasabah dinyatakan valid dan reliabel, sehingga langkah selanjutnya data akan dianalisis sebagai berikut:

## D. Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean*, *minimum*, *standar deviasi*, dan lain-lain. Analisis deskriptif berupaya untuk mendeskripsikan dengan lengkap dan akurat.

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X	96	24	50	40,06	4,162
Y	96	11	30	22,47	2,963
Valid N (listwise)	96				

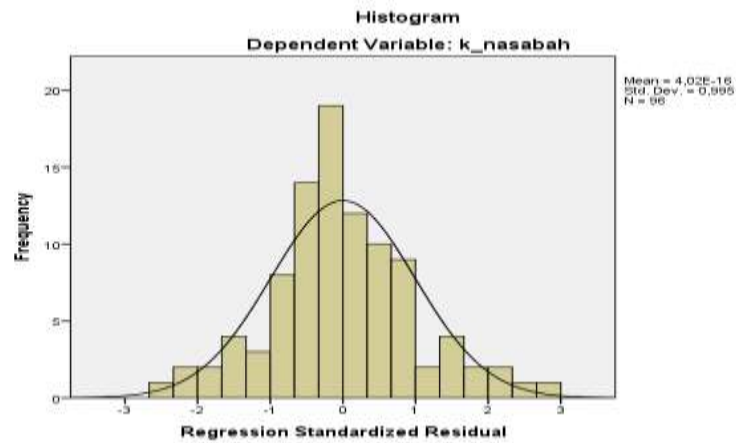
Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah), 2018

Dapat dilihat bahwa X kualitas pelayanan *customer service* dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai nilai *mean* sebesar 40,06 dengan nilai minimum 24 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 4,162. Variabel Y kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai nilai *mean* sebesar 22,47 dengan nilai minimum 11 dan nilai maksimum 30 serta standar deviasinya sebesar 2,963.

### 2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan Histogram dan grafik normal *P-Plot of regression standardized*.

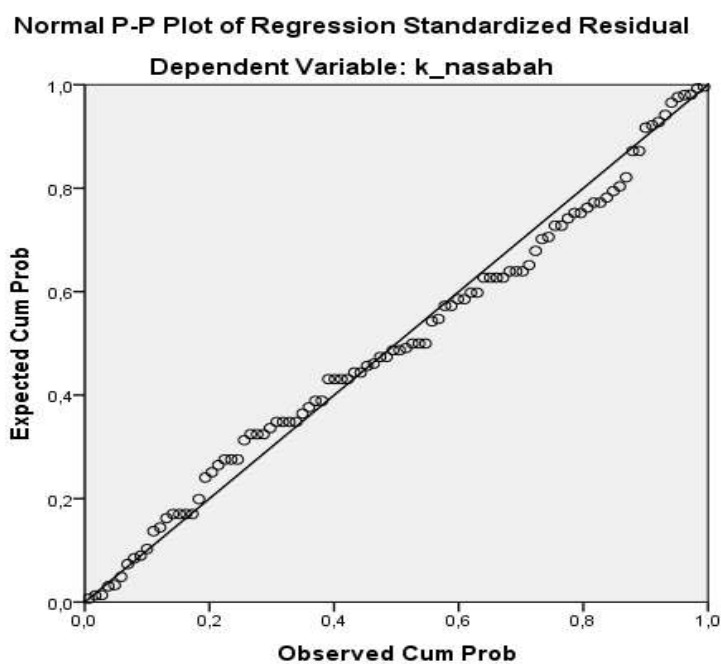
**Gambar IV.6**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah), 2018

Berdasarkan gambar grafik di atas dapat dilihat bahwa diagram tersebut membentuk seperti lonceng yang artinya bahwa diagram tersebut tidak condong ke arah manapun berarti data pada diagram tersebut berdistribusi normal

**Gambar IV.7**  
**Hasil Uji normalitas**



Dari gambar IV.7 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar didekat area garis diagonal dan titik-titik tersebut saling menyatu. Hal ini menandakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

### 3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi kurang dari 0,10.

**Tabel IV.6**  
**Uji Linearitas Kualitas Pelayanan**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
K_Pelayana n	Between (Combined)		347,407	18	19,300	3,055	,000
	Groups	Linearity	214,544	1	214,544	33,957	,000
K_Nasabah		Deviation from Linearity	132,864	17	7,816	1,237	,258
		Within Groups	486,499	77	6,318		
		Total	833,906	95			

Sumber Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah), 2018

Hasil uji linearitas antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berdasarkan pada tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linearity. Nilai linearity signifikan lebih kecil dari 0,10. Nilai signifikan  $0,000 < 0,10$ . Berarti data kualitas pelayanan dan kepuasan nasabahnya memiliki hubungan yang linear.

### 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi yang paling sederhana adalah analisis regresi dua variabel, yaitu suatu model dimana hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal suatu variabel independen dengan satu variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis regresi linear sederhana.

**Tabel IV.7**  
**Analisis Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,003	2,549		3,140	,002
K_Pelayanan	,361	,063	,507	5,706	,000

a. Dependent Variable: Kep\_Nasabah  
Sumber: Hasil *output* versi 23 (data diolah), 2018

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$KP = 8,003 + 0,361$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 8,003 dengan parameter positif menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dianggap konstan atau ditiadakan, maka kepuasan nasabah pada PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat sebesar 0,8003 satuan.

2) Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 361, menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,361satuan, dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

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

Koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat demikian juga sebaliknya. Adapun hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel IV.8**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507 <sup>a</sup>	,257	,249	2,567

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Hasil *output* versi 23 (data diolah), 2018

Berdasarkan tabel IV.8 diperoleh angka R sebesar 0,507, artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,507. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berada pada interpretasi hubungan yang sedang. Nilai R Square = 0,257 artinya kualitas pelayanan mampu menjelaskan

variabel dependen atau kepuasan nasabah sebesar 25,7 persen sedangkan 74,3 persen dijelaskan oleh variabel lain.

#### 6. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan tingkat signifikan 0,10. Adapun hasil *output* dari regresi sebagai berikut:

**Tabel IV.9**  
**Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,003	2,549		3,140	,002
K_Pelayanan	,361	,063	,507	5,706	,000

a. Dependent Variable: Kep\_Nasabah  
Sumber: Hasil *output* versi 23 (data diolah), 2018

Dari hasil *output* tabel IV.9 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 5,706 sedangkan  $t_{tabel}$  diperoleh 1,661 ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Parapat.

#### E. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat” dengan jumlah responden 96nasabah, hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

Hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti pada variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) pada nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat, bahwa semua item pernyataan dikatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif.

Hasil uji reliabilitas pada keseluruhan variabel dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha*  $> 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *customer service* dan variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan Histogram dan grafik normal *P-Plot of regression standardized*. Berdasarkan grafik histogram di atas dapat dilihat bahwa diagram tersebut membentuk seperti lonceng yang artinya bahwa diagram tersebut tidak condong ke arah manapun berarti data pada diagram tersebut berdistribusi normal sedangkan dari grafik *P-Plot of regression standardized* terlihat bahwa titik-titik menyebar didekat area garis diagonal dan titik-titik tersebut saling menyatu. Hal ini menandakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil regresi linear sederhana diperoleh persamaan  $Y = 8,003 + 0,361X$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga ada pengaruh nyata antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat. Apabila variabel kualitas



pelayanan *customer service* naik 1 skor maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,361. Ini menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah. Dengan begitu setiap usaha meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung}$  sebesar 5,706 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dalam hal ini  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,706 > 1,661$ . Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

Hal ini dapat dibuktikan pada penelitian terdahulu yakni skripsi Wirdayani Wahabyang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota Pekanbaru, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangible* berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan nasabah dan jurnal Febrian Angko dengan judul Pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI (persero, Tbk) cabang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, secara parsial hanya kualitas pelayanan *customer service* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ada di PT. Bank BNI Cabang Manado. Hasil penelitian ini juga

telah sesuai dengan teori Kasmir dimana *customer service* telah melakukan tindakan atau melayani nasabah untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan baik.

Jadi, kesimpulannya kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT KCP Syariah Prantau Prapat. Nasabah yang memilih bertahan dan setia terhadap suatu bank itu dikarenakan oleh situasi tertentu, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah seperti pelayanan baik yang diberikan oleh bank tanpa mengecewakan nasabah.

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

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan penelitian pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu terbatas pada kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan nasabah. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan dan terkadang tidak memiliki waktu yang banyak sehingga terjadi kelemahan emosional dalam mengisi kuesioner.

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh kesimpulan berdasarkan analisis data bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat secara signifikan dengan koefisien determinasi  $R^2 = 0,257$  dan  $R = 0,507$  maksudnya bahwa kualitas pelayanan *customer service* memengaruhi kepuasan nasabah dengan nilai interpretasi masuk dalam kategori sedang. Variabel X atau kualitas pelayanan *customer service* mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah atau Y sebesar 25,7%. Berdasarkan uji t yang dilakukan maka hasil yang didapatkan sebesar  $t_{hitung} = 5,706$  sedangkan  $t_{tabel} = 1,661$ , berarti  $5,706 > 1,661$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

#### B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat

Bagi pihak PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi bukti fisik, *assurance*, dan empati agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra bank yang semakin terjaga dimata nasabah dan dapat menunjukkan kepada masyarakat luas bahwa PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat semakin maju dan mampu berkompetisi dari perusahaan jasa lain yang juga bergerak dalam jasa menghimpun dan menyalurkan dana. Kemudian pihak PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat juga harus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dari segi kehandalan dan daya tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah agar dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para nasabah yang sudah terdaftar di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat melakukan perluasan sampel mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas serta memperhatikan variabel-variabel lain. Karena masih banyak variabel lain yang dapat memperngaruhi kepuasan nasabah di bank syariah, sehingga dapat menambah wawasan serta diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian-penelitian sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 9*, Semarang: CV. Toha Putra, 1989.
- Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, Makassar: Alauddin University Press, 2011.
- Bahrul Kiron, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Keputusan Konsumen (Edisi Revisi)*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: kencana, 2006.
- Danang Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013.
- Duwi Prianto, *Cara Kita Belajar Analisis Data Dengan SPSS 22,0*, Yogyakarta: CV Andi Oviset, 2012.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak cukup!*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial Edisi ke dua*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* Bandung: PT Mizan Pustaka, 2008.

- Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan* Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia, *mengelola kualitas layanan perbankan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya ilmiah*, Jakarta: Prenada Group, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- \_\_\_\_\_, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kementerian Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Dua Belas Jilid 1*, Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005.
- Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Mohammad Iqbal, *Pelayanan Yang Memuaskan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo 2007.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Quran Volume 10* (Jakarta: Lentera Hati, 2012
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012.
- Syofian, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005.
- Ujang Sumarwan dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2011.
- Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian: Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: PustakaBaruPress, 2015.
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

### **Sumber Lain**

- Suyanto, *Nasabah Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Rabu 28 Februari 2018 jam 02.00 WIB.
- Ahmad, *Nasabah Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Kamis 1 Maret 2018 jam 10.00 WIB.
- Meri, *Nasabah Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Rabu 14 Maret 2018 jam 12.00 WIB.



Firda Novriyanti dan Muharsyah Hafiz, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga”, Jurnal: STIM Sukma Medan dan Politeknik LP3I Medan, 2014.

Muhammad Andri Syahputra, Pegawai *PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat*, Wawancara, Senin 12 Februari 2018 jam 10.00 WIB

Muntiyas Syilvani “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta”, Skripsi, 15 Februari 2016.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : FITRI SHOLAWATI RITONGA
2. NIM : 14 401 00095
3. Tempat/Tgl. Lahir : Sukamakmur/Rantau Prapat 22 Februari 1996
4. Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Asal : Jl. Jend Sudirman Simp. Pujud, Bagan Cacing

### **PENDIDIKAN FORMAL**

Tahun 2005-2010 : SD NEGERI No. 032 Bagan Cacing

Tahun 2010-2012 : MTS PPM AL-HUSNA

Tahun 2012-2014 : MA PPM AL-HUSNA

Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN

Padangsidempuan

### **DATA ORANG TUA**

#### AYAH

Nama : PANERANGAN RITONGA

Pekerjaan : PETANI

#### IBU

Nama : SITI ROHIMAH SIREGAR

Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA



Revisi: 5/2/18  
Berkas: 15.20  
MBS IAIN

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

Nomor : B- 37 /In.14/G.5a/PP.00.9/01/2018  
Lampiran : -  
Tentang : *Permohonan Kesediaan  
Menjadi Pembimbing Skripsi*

30 Januari 2018

Bapak/Ibu:  
Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
Rodame Monitorir Napitupulu, S.P., MM

Tempat

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 : Fitri Sholawati Ritonga  
NIM : 14 401 00095  
Jurusan : Perbankan Syariah-3  
Mulus : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi I : **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Costumer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat**

Berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian 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 atas kesediaan dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dijetahui:

Sevan,

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

Ketua Jurusan

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

Pernyataan Kesiediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia / Tidak Bersedia  
Pembimbing I

Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP. 19790720 201101 1 005

Bersedia / Tidak Bersedia  
Pembimbing II

Rodame Monitorir Napitupulu, S.P., MM



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 Faximile (0634) 24022

Nomor : B- 098 /In.14/G/TL.00/2/2018  
Temp. : -  
Isi : Mohon Izin Pra Riset

22 Pebruari 2018

Pimpinan PT. Bank SUMUT  
KCP Syariah Rantau Prapat

Rantau Prapat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Fitri Sholawati Ritonga  
NIM : 1440100095  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan *Costumer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat".

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

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,

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

CABANG SYARIAH: Pematangsiantar

**KANTOR PUSAT**

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

Pematangsiantar, 26 Maret 2018

Nomor : 109/KCSy05-Ops/L/2018  
Lampiran : -

Kepada Yth :  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidempuan  
di-  
Padangsidempuan

**Hai : Izin Riset**

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan surat Bapak No. B- 098 /In.14/G/TL.00/2/2018 tanggal 22 februari 2018 dan No. B-109 /In.14/G/TL.00/2/2018 tanggal 26 februari 2018, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin riset atas Mahasiswa IAIN Padangsidempuan, dengan data dibawah ini:

No	Nama	NIM	Program Studi
1.	Fitri Sholawati Ritonga	1440100095	"Perbankan Syariah"
2.	Rahmayani Sihombing	1440100113	

Disebutjui untuk melaksanakan riset di Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat serta menjaga rahasia bank dan diharapkan mensosialisasikan ke beradaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai penulisan Skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi kepada Cabang Syariah Pematangsiantar.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,  
Kantor Cabang Syariah Pematangsiantar  
Pemimpin Cabang

**ARI ASRIADI**  
NPP. 1217.230976.110804

- Tembusan :
1. Pemimpin KCSy Rantauprapat
  2. Sdr. Fitri Sholawati Ritonga dik,
  3. Pertinggal





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

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1209/In.14/G.1/TL.00/09/2018

September 2018

Lampiran : -

Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada,  
Pimpinan PT. Bank SUMUT  
KCP Syariah Rantau Prapat

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

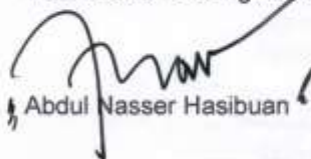
Nama : Fitri Sholawati Ritonga  
NIM : 144010095  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

sebagai Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat** ".

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.

an.Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Sebutan :  
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan

CABANG SYARIAH:

**RANTAUPRAPAT**

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 4155100 - 4515100  
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor: 532/KCSy05-KCPSy17/L/2018  
Lamp. : 1 (satu) lembar

Rantauprapat, 26 September 2018

Kepada Yth.  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padang Sidempuan  
di  
Padang Sidempuan

**Hal : Penyelesaian Riset**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat dari Cabang Syariah Pematang Siantar No. 109/KCSy05-  
Ops/L/2018 Perihal Izin Riset, maka melalui surat ini kami sampaikan kepada Bapak sebagai  
berikut:

1. Nama : Fitri Sholawati Ritonga  
N P M : 1440100095  
Semester : IX (Sembilan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan  
Jurusan : Perbankan Syariah
2. Nama : Rahmayani Sihombing  
N P M : 1440100113  
Semester : IX (Sembilan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan  
Jurusan : Perbankan Syariah
3. Bahwa telah selesai melakukan riset di PT. Bank Sumut Capem Syariah Rantauprapat mulai  
tanggal 26 Maret 2018 sd 26 Mei 2018

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.  
Pemimpin Cabang Pembantu

  
Aikub  
NPP. 1093.301076.110804

Pertinggal : - Arsip

## LAMPIRAN 1

### SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Rodame Monitorir Napitupulu, MM

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Sumut KCP Syariah Rantau Prapat**

yang disusun oleh:

Nama : Fitri Sholawati Ritonga

NIM : 14 401 00095

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

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

Padangsidempuan, 12 Juli 2018

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
**NIP. 19841130 2018001 2 001**



## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

Petunjuk:

Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.

Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Tangibles (Bukti Fisik)	1, 2			
Responsiveness (Daya Tanggap)	3, 4			
Assurance (Jaminan)	5, 6			
Reliability (Kehandalan)	7, 8			
Emphaty (empati)	9,10			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 12 Juli 2018  
Validator

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
**NIP. 19841130 2018001 2 001**

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET KEPUASAN NASABAH**

Petunjuk:

Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.

Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kepuasan pelanggan keseluruhan ( <i>overall customer service</i> )	11			
Dimensi kepuasan pelanggan	12			
Konfirmasi harapan ( <i>confirmation of expectation</i> )	13			
Nilai beli ulang ( <i>repurchase intention</i> )	14			
Kesediaan untuk merekomendasikan ( <i>willingness to recommend</i> )	15			
Ketidakpuasan pelanggan ( <i>customer dissatisfaction</i> )	16			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 12 Juli 2018

Validator

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM  
NIP. 19841130 2018001 2 001**

### IDENTITAS RESPONDEN

Saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk menjawab pertanyaan/ pernyataan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda countreng (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Alamat :

### PETUNJUK PENGISIAN

Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.

Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda countreng (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.

Mohom jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Semua Jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/i i dijamin kerahasiaannya.

Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

<b>Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X)</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Tanggapan Responden</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b> Ruang tunggu di Bank Sumut Syariah bersih dan nyaman					
2	Bank Sumut Syariah menyediakan tempat parkir yang luas dan aman					
3	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b> Pegawai berdiri menyambut nasabah memberikan senyuman dan salam					
4	Melayani nasabah dengan tepat waktu					

5	<b>Assurance (Jaminan)</b> Sistem keamanan Bank sangat baik					
6	Memberi jaminan terhadap pelayanan yang nyaman dan teliti					
7	<b>Reliability (Kehandalan)</b> Tepat dalam memberikan informasi					
8	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah					
9	<b>Emphaty (Empati)</b> Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah					
10	Pegawai mengucapkan salam dan terima kasih diakhir layanan					

Angket Kepuasan Nasabah (Y)						
No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
11	<b>Kepuasan Pelanggan Keseluruhan</b> <i>(overall Customer Service)</i> Saya merasa pelayanan di Bank Sumut Syariah sangat baik dan memuaskan					
12	<b>Dimensi Kepuasan Pelanggan</b> Saya sangat senang dengan para pegawai Bank Sumut Syariah karena sangat ramah dan cepat dalam melayani					
13	<b>Konfirmasi Harapan</b> <i>(confirmation of expectation)</i> Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan					
14	<b>Niat Beli Ulang</b> <i>(Repurchase intention)</i> Fasilitas dan pelayanan yang ada di Bank Sumut Syariah sangat lengkap					

	sehingga nasabah akan menggunakan jasa Bank kembali					
15	<b>Kesediaan untuk merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)</b> Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain.					
16	<b>Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)</b> Pegawai tidak mempersulit ketika bertransaksi					

Rantau Prapat, juli 2018

Responden,

( )

.....

KUALITAS PELAYANAN (X)

No	soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	soal 7	soal 8	soal 9	soal 10	Total
1	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	41
2	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	40
3	4	5	4	4	4	5	4	1	5	5	41
4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	37
6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
10	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36
11	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
12	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	42
13	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
17	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	41
18	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40
19	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	39
20	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	44
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
23	2	4	4	5	2	4	4	4	3	5	37
24	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	39
25	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	36
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
28	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
29	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	36
30	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	40
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
32	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43
33	1	1	4	5	1	1	5	5	5	5	33
34	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	37
35	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
36	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
37	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	45
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	42

40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	47
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
44	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
46	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
47	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	45
48	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	39
49	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
50	2	2	4	4	2	2	2	1	1	4	24
51	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	43
54	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	40
55	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	41
56	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	42
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36
59	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	43
60	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3	39
61	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	39
62	3	2	5	4	3	2	4	5	3	4	35
63	4	5	5	3	4	5	1	2	4	1	34
64	1	5	3	3	1	5	5	5	5	4	37
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
66	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	42
67	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	42
68	5	4	4	3	5	4	1	5	3	2	36
69	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	40
70	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	38
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
72	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
73	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	39
74	5	5	2	2	5	5	3	4	4	3	38
75	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	36
76	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40
77	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	45
78	3	4	5	4	3	4	2	4	3	4	36
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
80	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39

82	4	5	5	5	4	5	5	2	5	3	43
83	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	43
84	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	3	2	5	4	3	2	4	4	4	4	35
87	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43
88	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40
89	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	45
90	5	5	1	2	5	5	4	3	4	5	39
91	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	36
92	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	38
93	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
94	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	39
95	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
96	2	2	4	4	2	2	2	1	1	4	24



## KEPUASAN NASABAH (Y)

No	soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	Total
1	4	4	4	3	3	2	20
2	4	5	5	5	4	3	26
3	3	2	4	4	1	4	18
4	4	4	4	4	3	4	23
5	4	4	4	4	2	3	21
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	4	5	5	4	28
8	4	4	5	5	5	4	27
9	4	4	4	4	3	2	21
10	4	4	4	4	3	3	22
11	4	4	5	4	3	2	22
12	4	4	4	4	3	3	22
13	4	4	5	5	5	3	26
14	4	4	4	3	3	2	20
15	4	5	5	5	4	3	26
16	4	4	5	4	4	2	23
17	5	4	5	5	4	2	25
18	4	4	4	4	4	2	22
19	4	4	5	4	4	2	23
20	5	4	4	5	4	4	26
21	4	3	4	4	4	1	20
22	5	4	4	4	4	3	24
23	4	4	4	4	4	1	21
24	4	4	4	5	4	4	25
25	4	3	4	4	3	1	19
26	4	4	4	4	3	2	21
27	3	3	4	4	3	2	19
28	4	3	4	4	4	2	21
29	4	3	4	4	3	5	23
30	4	4	4	5	4	3	24
31	4	4	5	4	3	2	22
32	4	4	4	4	4	2	22
33	5	4	5	5	5	1	25
34	4	3	4	4	4	3	22
35	4	3	4	4	4	2	21
36	4	4	3	5	5	2	23
37	3	4	4	4	4	1	20
38	3	3	4	4	4	2	20
39	5	4	5	5	3	3	25

40	5	5	5	5	5	1	26
41	5	4	5	4	4	2	24
42	5	5	5	5	5	4	29
43	5	4	2	4	3	3	21
44	4	4	4	4	4	2	22
45	5	4	4	5	5	1	24
46	4	4	4	4	5	3	24
47	4	5	5	4	5	3	26
48	4	5	5	4	5	2	25
49	4	3	3	4	2	2	18
50	1	2	4	2	1	1	11
51	1	3	1	4	4	2	15
52	5	4	4	4	4	2	23
53	4	4	4	3	3	2	20
54	4	4	4	3	3	2	20
55	4	4	5	3	4	1	21
56	4	4	5	5	3	2	23
57	4	3	4	4	4	3	22
58	4	4	4	4	4	1	21
59	5	4	3	5	3	2	22
60	5	4	4	5	2	2	22
61	5	4	3	5	4	3	24
62	4	3	4	4	5	3	23
63	5	4	5	1	2	3	20
64	4	4	5	5	5	2	25
65	4	4	4	4	4	2	22
66	4	4	4	4	4	2	22
67	5	4	3	5	5	2	24
68	5	4	3	1	5	2	20
69	3	4	3	5	4	1	20
70	4	3	4	4	4	3	22
71	4	3	4	4	3	2	20
72	2	2	4	4	2	2	16
73	4	5	5	4	3	2	23
74	1	4	4	3	4	1	17
75	4	4	4	3	4	1	20
76	4	4	4	4	3	4	23
77	5	5	5	4	3	2	24
78	5	4	3	2	4	2	20
79	5	4	4	3	4	2	22
80	4	4	5	5	5	3	26
81	4	4	4	4	4	4	24

82	4	4	3	5	2	3	21
83	4	4	5	4	3	4	24
84	4	4	4	4	4	2	22
85	4	4	4	4	4	2	22
86	4	4	4	4	4	2	22
87	4	4	4	5	5	2	24
88	4	4	5	4	5	2	24
89	4	4	5	4	4	2	23
90	4	5	5	4	3	2	23
91	4	4	4	3	4	2	21
92	4	4	5	5	5	4	27
93	3	4	4	4	3	3	21
94	4	5	5	5	5	5	29
95	5	5	5	5	3	5	28
96	4	4	4	3	3	4	22

## Uji Validitas

### Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

#### Correlations

		soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	total
soal_1	Pearson Correlation	1	,489**	,219*	,201*	,261*	,213*	,638**
	Sig. (2-tailed)		,000	,032	,049	,010	,037	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
soal_2	Pearson Correlation	,489**	1	,393**	,255*	,391**	,183	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,012	,000	,075	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
soal_3	Pearson Correlation	,219*	,393**	1	,166	,158	,146	,534**
	Sig. (2-tailed)	,032	,000		,106	,124	,156	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
soal_4	Pearson Correlation	,201*	,255*	,166	1	,317**	,263**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,049	,012	,106		,002	,009	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
soal_5	Pearson Correlation	,261*	,391**	,158	,317**	1	,000	,598**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,124	,002		1,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
soal_6	Pearson Correlation	,213*	,183	,146	,263**	,000	1	,547**
	Sig. (2-tailed)	,037	,075	,156	,009	1,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
total	Pearson Correlation	,638**	,699**	,534**	,617**	,598**	,547**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

#### Correlations

	soal_1	soal_2	soal_3	soal_4	soal_5	soal_6	soal_7	soal_8	soal_9	soal_10	total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

soal_1	Pearson Correlation	1	,543**	-,014	-,042	1,000**	,543**	,050	,102	,386**	-,016	,680**
	Sig. (2-tailed)		,000	,891	,688	,000	,000	,629	,321	,000	,873	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_2	Pearson Correlation	,543**	1	-,068	-,202*	,543**	1,000**	,199	,040	,438**	-,038	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000		,513	,049	,000	,000	,052	,695	,000	,716	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_3	Pearson Correlation	-,014	-,068	1	,467**	-,014	-,068	,136	-,005	-,075	,050	,273**
	Sig. (2-tailed)	,891	,513		,000	,891	,513	,186	,959	,467	,626	,007
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_4	Pearson Correlation	-,042	-,202*	,467**	1	-,042	-,202*	,357**	,129	,041	,173	,316**
	Sig. (2-tailed)	,688	,049	,000		,688	,049	,000	,211	,692	,092	,002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_5	Pearson Correlation	1,000**	,543**	-,014	-,042	1	,543**	,050	,102	,386**	-,016	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,891	,688		,000	,629	,321	,000	,873	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_6	Pearson Correlation	,543**	1,000**	-,068	-,202*	,543**	1	,199	,040	,438**	-,038	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,513	,049	,000		,052	,695	,000	,716	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_7	Pearson Correlation	,050	,199	,136	,357**	,050	,199	1	,343**	,381**	,221*	,566**
	Sig. (2-tailed)	,629	,052	,186	,000	,629	,052		,001	,000	,030	,000

	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
soal_8	Pearson Correlation	,102	,040	-,005	,129	,102	,040	,343**	1	,277**	,105	,447**
	Sig. (2-tailed)	,321	,695	,959	,211	,321	,695	,001		,006	,311	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_9	Pearson Correlation	,386**	,438**	-,075	,041	,386**	,438**	,381**	,277**	1	,234*	,659**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,467	,692	,000	,000	,000	,006		,022	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
soal_10	Pearson Correlation	-,016	-,038	,050	,173	-,016	-,038	,221*	,105	,234*	1	,308**
	Sig. (2-tailed)	,873	,716	,626	,092	,873	,716	,030	,311	,022		,002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
total	Pearson Correlation	,680**	,648**	,273**	,316**	,680**	,648**	,566**	,447**	,659**	,308**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,002	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,633	6

### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,699	10

## Analisis Regresi Linier Sederhana

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,003	2,549		3,140	,002
	x	,361	,063	,507	5,706	,000

a. Dependent Variable: y

## Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507 <sup>a</sup>	,257	,249	2,567

a. Predictors: (Constant), x

## Uji Parsial (Uji t)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,003	2,549		3,140	,002
	X	,361	,063	,507	5,706	,000

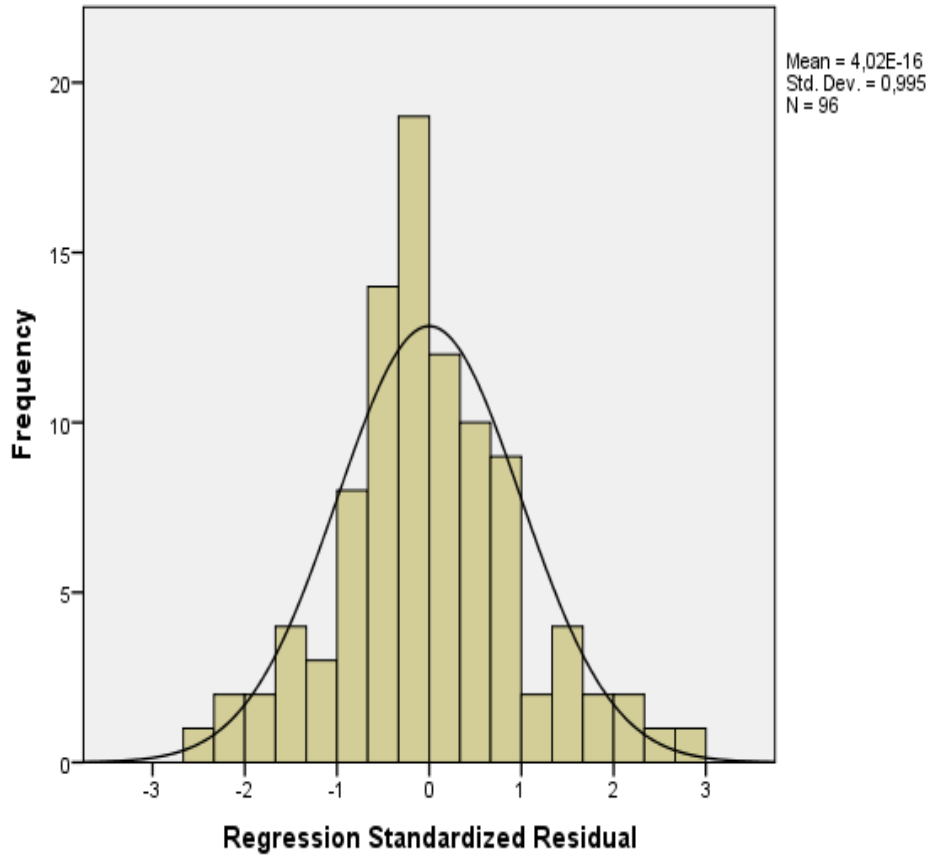
a. Dependent Variable: y



## Hasil Uji Normalitas

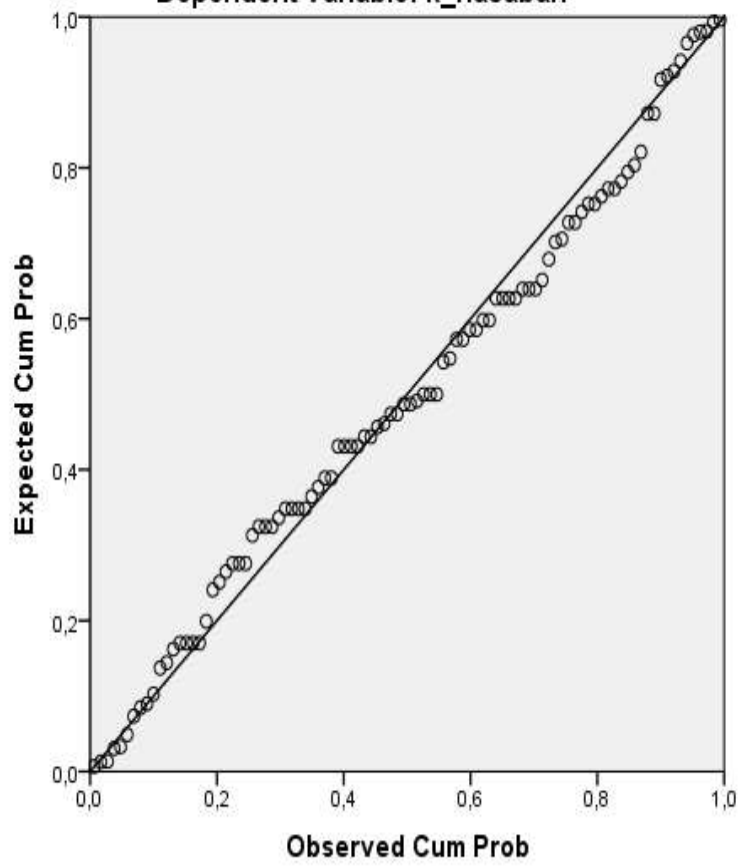
### Histogram

Dependent Variable: k\_nasabah



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: k\_nasabah



## Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x	96	24	50	40,06	4,162
y	96	11	30	22,47	2,963
Valid N (listwise)	96				

## LAMPIRAN 7

### Hasil Uji Linearitas

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x					
Between Groups					
(Combined)	347,407	18	19,300	3,055	,000
Linearity	214,544	1	214,544	33,957	,000
Deviation from Linearity	132,864	17	7,816	1,237	,258
Within Groups	486,499	77	6,318		
Total	833,906	95			

## Dokumentasi Responden









**R TABEL**

df	0.10	0.05	0.02	0.01
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761



45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673

91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540
1000	0.0519	0.0619	0.0734	0.0812
10000	0.0164	0.0196	0.0233	0.0258

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

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

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162	
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130	
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098	
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067	
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036	
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005	
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975	
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945	
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915	
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886	
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857	
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829	
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801	
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773	
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745	
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718	
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691	
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665	
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638	
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612	
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587	
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561	
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536	
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511	
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487	
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463	
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438	
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415	
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391	
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368	
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345	
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322	
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299	
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277	
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255	
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233	
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212	
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190	
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169	
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148	

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung