



**PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**RIZKY WAHYUNI MASITOH LUBIS**  
NIM: 14 401 00066

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2018**



**PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**RIZKY WAHYUNI MASITOH LUBIS**  
NIM: 14 401 00066

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

Azwar Hamid, MA  
NIP. 19860311 201503 1 005

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2018**



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

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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Rizky Wahyuni Masitoh Lubis**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, November 2018

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Rizky Wahyuni Masitoh Lubis** yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**Azwar Hamid, MA**  
NIP. 19860311 201503 1 005

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
NIM : 14 401 00066  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-2  
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 2 November 2018

Saya yang menyatakan,



**RIZKY WAHYUNI MASITOH LUBIS**  
**NIM. 14 401 00066**

KEPENTINGAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL MANAJEMEN DAN KONTROL KEAGAMAAN

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

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

Nama : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
Nim : 14 401 00066  
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 Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 2 November 2018



Yang Menyatakan

  
**RIZKY WAHYUNI MASITOH LUBIS**  
Nim: 14 401 00066



**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

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
**Nim** : 14 401 00066  
**Fakultas/Jurusan** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang  
Padangsidimpuan

**Ketua**

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

**Sekretaris**

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

**Anggota**

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

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

**Windari, SE., MA**  
NIP. 19830510 200503 2 003

**Azwar Hamid, MA**  
NIP. 19860311 201503 1 005

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Sabtu/ 10 November 2018  
**Pukul** : 10.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : LULUS/76,5 (B)  
**EPK** : 3,39  
**Predikat** : Amat Baik



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

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

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA, TBK KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : RIZKY WAHYUNI MASITOH LUBIS**

**NIM : 14 401 00066**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

**Sarjana Ekonomi (SE)**

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 19 November 2018

Dekan,



*[Signature]*  
**Darwis Harahap, S.HL, M.SI**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu 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. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak



Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.A Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Institusi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuagandan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nofinawati, SEI., MA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Pembimbing I dan bapak Azwar Hamid, MA selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd selaku validator angket yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan dan bimbingan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. 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.
8. Untuk Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
9. Teristimewa keluarga tercinta yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi dalam hidup ini. Terutama untuk Ayahanda Alm. Syamsir Lubis dan Ibunda Rosbani Siregar yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidimpuan, serta kepada abanghanda Asrul Azis Lubis, S.Pd.I. Irfan Maradong Lubis, dan kakanda Juli Fauziah Lubis, S.Pd.I. Dewi Junika Lestari, SE. Hariana Lubis yang juga selalu memberikan semangat dan dorongan, karena keluarga menjadi tempat teristimewa bagi peneliti.
10. Para sahabat-sahabat (Ade Sahreni, Amelia Harahap, Fitriani, Nur Cahaya, Syofiani, Nia Oktaviani, Yusnita, Mahraini) tak lupa untuk sahabat KKL Desa Pintu Bosi yang telah banyak membantu, memberikan masukan, nasehat, motivasi, serta teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat peneliti

sebutkan satu persatu khususnya Perbankan Syariah 2 yang telah banyak membantu, dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.

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

Padangsidempuan, November 2018  
Peneliti,

**RIZKY WAHYUNI MASITOH LUBIS**  
**NIM.14 401 00066**

## 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 translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	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
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan 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 di ikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu di transliterasikan dengan ha (h).

### **4. Syaddah (Tsaydid)**

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

### **5. Kata Sandang**

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

## **7. Penulisan Kata**

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

## **8. Huruf Kapital**

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

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

## **9. Tajwid**

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

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



## ABSTRAK

**Nama** : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
**NIM** : 14 401 00066  
**Judul Skripsi** : **Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kantor Padangsidempuan.**

Masalah penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan nasabah atas pelayanan teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan. Ketidakpuasan nasabah tersebut disebabkan oleh kurangnya respon teller terhadap nasabah. Kemudian, kurangnya komunikasi yang baik saat nasabah melakukan transaksi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan. Sehingga pelayanan yang diberikan teller tersebut kurang memuaskan nasabah. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini, apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, sehingga tinjauan teori disesuaikan dengan ruang lingkup yang dibahas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang disajikan dalam bentuk angka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket. Sampel yang digunakan sebanyak 89 nasabah dengan teknik pengambilan sampel *sampling incidental*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan teller mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu ( $10,944 > 1,663$ ). Hasil penelitian dalam koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,579 atau 57,9%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. Artinya pengaruh variabel pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah sebesar 57,9% sedangkan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : **Pelayanan Teller, Kepuasan Nasabah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>BERITA ACARA UJIAN MANAQASYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Defenisi Operasional Variabel.....	5
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Kegunaan Penelitian.....	7
H. Sistematika Pembahasan.....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. KerangkaTeori .....	11
1. Kepuasan Nasabah.....	11
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	11
b. Metode Pengukuran Kepuasan.....	13
c. Strategi Kepuasan Nasabah.....	14
d. Ciri-Ciri NasabahYang Puas .....	15
e. Sifat-Sifat Nasabah.....	15
2. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	17
3. Pelayanan Teller.....	18
a. Pengertian Pelayanan Teller.....	18
b. Dasar-Dasar Pelayanan.....	20
c. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	22
d. Teller .....	25

e. Etika Teller.....	27
B. PenelitianTerdahulu.....	28
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis.....	31

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi Dan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
D. Sumber Data.....	35
E. Instrument Pengumpulan Data.....	35
1. Kuisisioner atau Angket.....	36
2. Dokumentasi.....	37
3. Observasi atau Pengamatan.....	38
F. Tehnik Analisa Data.....	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	39
4. Uji Normalitas.....	40
5. Uji linearitas.....	41
6. Koefisien determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	41
7. Uji t.....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia.....	43
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia.....	45
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.....	45
4. Produk dan Layanan.....	47
B. Analisis Hasil Penelitian.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	50
3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	51
4. Uji Normalitas.....	53
5. Uji linearitas.....	54
6. Koefisien determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	55

7. Uji t.....	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
D. Keterbatasan Penelitian. ....	58

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1:	Kisi-kisi Angket Pelayanan .....	37
Tabel 3.2:	Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah .....	37
Tabel 4.1:	Hasil Uji Validitas Pelayanan Teller .....	49
Tabel 4.2:	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4.3:	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Teller .....	50
Tabel 4.4:	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	51
Tabel 4.5:	Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4.6:	Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.7:	Hasil Uji Linearitas.....	54
Tabel 4.8:	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.9:	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1: Gambar Kerangka pikir.....	31
Gambar 4.1: Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2: Produk Pendanaan.....	47
Gambar 4.3: Produk Pembiayaan.....	48
Gambar 4.4: Layanan .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Data Mentah Responden
- Lampiran 4 : r Tabel
- Lampiran 5 : t Tabel
- Lampiran 6 : Hasil Output SPSS
- Lampiran 7 : Permohonan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 : Balasan Mohon Ijin Riset
- Lampiran 9 : Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan di Indonesia dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Persaingan dalam dunia perbankan juga semakin ketat, dalam kondisi seperti ini mengharuskan para pelaku pasar perbankan harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya asing perusahaannya. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.<sup>1</sup> Perkembangan perbankan telah mengalami kemajuan yang cukup pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya bank-bank yang berdiri. Perkembangan bank tersebut tidak hanya terjadi pada bank konvensional tetapi juga dengan bank syariah.

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 sistem bunga.<sup>2</sup>

Menurut Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 11.

<sup>2</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 1.



bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>3</sup> Bank syariah menurut peneliti merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau peraturan yang ada dalam syariat Islam.

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, yang memiliki visi untuk menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional. Adapun kegiatan dari PT. Bank Muamalat Indonesia ini adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin melakukan pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah yang kegiatan usahanya bebas dari hal-hal yang dilarang dalam agama Islam seperti riba dan bunga. Kemudian produk jasanya sesuai konsep syariah serta aktivitas PT. Bank Muamalat Indonesia selalu memperhatikan sistem pelayanan mereka (*servie*) dan tetap berupaya menjaga kualitasnya sehingga dipercaya masyarakat, untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.<sup>4</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan pelanggan/nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa, kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi

---

<sup>3</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 33.

<sup>4</sup>Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), hlm. 197-198.

produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar daripada harapannya maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/ jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.<sup>5</sup>

Pelayanan dalam sebuah bank merupakan hal yang sangat penting, karena dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan nasabah, sehingga terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan teller. Teller merupakan karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller bertindak selaku kuasa bank untuk melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penyetoran dan penarikan uang tunai. Salah satu etika teller adalah mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan pada hari Rabu 28 Maret 2018 dengan Fitriany mengatakan: “Teller seharusnya dapat memberikan respon yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa tenang dan percaya untuk bertransaksi di Bank tersebut”.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 192-193.

<sup>6</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 161.

<sup>7</sup>Fitriany, *Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan*, Wawancara, Rabu 28 Maret 2018 Jam 13.00 WIB.

Wawancara dengan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan pada hari Senin, 2 April 2018 dengan Nurliana mengatakan: “ Teller seharusnya menjalin komunikasi yang baik agar nasabah nyaman untuk bertransaksi, sehingga citra positif Bank tetap terjaga dimata masyarakat”.<sup>8</sup>

Dari wawancara yang dilakukan pada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh teller tersebut kurang memuaskan nasabah. Dengan memahami keinginan dan keluhan nasabah, maka akan memberikan masukan yang baik untuk bank tersebut kedepannya agar citra positif Bank 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 dan memberikan kepuasan kepada nasabah, dalam hal pelayanan maka teller PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Philip Kotler dan A.B Susanto “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan”.<sup>9</sup> Jadi kepuasan nasabah sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran

---

<sup>8</sup>Nurliana, *Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan*, Wawancara, Senin 2 April 2018 Jam 10.00 WIB.

<sup>9</sup>Philip Kotler, *Marketing Manajement eighth edition* (New Jersey: Englewood Cliffts, 1967), Ahli Bahasa Ancella Anitawati Hermawan, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 52.

selalu ada slogan bahwa pelanggan/nasabah adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul” **Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan**”.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya respon teller PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan terhadap nasabah
2. Kurangnya komunikasi yang baik antara teller PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan dengan nasabah
3. Pelayanan yang diberikan oleh teller kurang memuaskan nasabah

#### **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan uraian di atas, maka peneliti hanya membatasi masalah pada pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

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

Variabel adalah gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Definisi operasional variabel ditentukan untuk memberikan penjelasan masing-masing variabel yang dimaksud. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

### 1. Variabel Bebas (X): Pelayanan Teller

Variabel bebas adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Pelayanan Teller (X).

### 2. Variabel Terikat (Y): Kepuasan Nasabah

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y).

**Tabel 1.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi	Indikator Variabel	Skala pengukuran
1	Variabel X (Pelayanan Teller)	Pelayanan <i>teller</i> adalah kemampuan <i>teller</i> untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan	a. Bukti fisik b. kehandalan c. Daya tanggap d. Jaminan e. perhatian	<i>Ordinal</i>
2	Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	Kepuasan nasabah artinya evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil ( <i>outcome</i> ) sama atau melampaui harapan pelanggan.	a. Kesesuaian harapan jasa yang diterima nasabah b. Kesiediaan untuk merekomen dasikannya	<i>Ordinal</i>

<sup>10</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 72.

<sup>11</sup>*Ibid.*

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas yang menjadi rumusan masalahnya sebagai berikut:“Apakah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan?”

### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah “untuk mengetahui pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.”

### **G. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengalaman, wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dari bangku kuliah, dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan penulis dalam penelitian.

#### 2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk mengenai

pelayanan kepada nasabah yang dapat memuaskan nasabah sehingga dengan begitu nasabah tersebut menjadi puas.

### 3. Bagi IAIN Padangsidimpuan

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

## **H. Sistematika Pembahasan**

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

BAB I Pendahuluan yang di dalamnya berisikan latar belakang masalah yaitu uraian mengenai masalah dalam penelitian yang menjadi objek penelitian, identifikasi masalah yaitu aspek-aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Identifikasi masalah berisikan aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian dari masalah tersebut akan muncul dan dapat diangkat sejumlah besar aspek masalah yang saling berkaitan erat antara yang satu dengan lainnya, batasan masalah yaitu membatasi cakupan atau ruang lingkup penelitian yang hanya pada beberapa masalah yang dianggap penting, definisi operasional variabel yaitu berisikan indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah yaitu berisikan rangkuman masalah yang terdapat dalam latar belakang masalah, tujuan

penelitian yaitu berisikan maksud atau tujuan dilakukannya penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan kegunaan penelitian yaitu berisikan manfaat dilakukannya penelitian.

BAB II Landasan Teori yang di dalamnya berisikan kerangka teori yaitu berisikan pembahasan-pembahasan mengenai variabel atau objek yang akan diteliti, penelitian terdahulu yaitu memuat hasil penelitian orang lain yang dapat mendukung hasil penelitian, kerangka pikir yaitu berisikan pemikiran peneliti tentang masalah yang ingin dipecahkan untuk melihat hubungan antar variabel yang diteliti dan hipotesis yaitu jawaban sementara atau hasil penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian yang di dalamnya berisikan lokasi dan waktu penelitian yaitu memuat tempat dilakukannya penelitian serta waktu dilakukannya penelitian, jenis penelitian yaitu menjelaskan jenis penelitian yang akan dilakukan dan karakteristiknya, sumber data yaitu berisikan sumber-sumber data yang sesuai dengan penelitian, populasi dan sampel yaitu, dimana populasi jumlah keseluruhan data yang akan diteliti dan sampel merupakan sebagian dari populasi, instrumen dan teknik pengumpulan data yaitu cara ataupun alat untuk mengumpulkan data, dan teknik analisis data yaitu pengolahan dan analisis data dengan menggunakan statistik, teknik atau rumus statistik yang digunakan harus sesuai dengan masalah penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian yang di dalamnya berisikan hasil analisis penelitian berisikan hasil data statistik yang diolah berkaitan dengan teknik



analisis data, pembahasan hasil penelitian yaitu menjelaskan hasil dari data yang diolah dalam bagian hasil analisis data, dan keterbatasan hasil penelitian yaitu kekurangan-kekurangan peneliti dalam penyusunan skripsi.

BAB V Penutup yang di dalamnya berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah jawaban masalah yang dirumuskan dalam pendahuluan skripsi. Pada bagian saran dimuat hal-hal yang perlu direkomendasikan dan ditindaklanjuti dari hasil penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan”.<sup>1</sup> Secara umum, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>2</sup>

Dalam buku yang berjudul Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Philip kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sementara menurut Engle kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan

---

<sup>1</sup>Tim Penyusunan Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2001), hlm. 902.

<sup>2</sup>Philip Kotler, Dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (New Jersey: Upper Saddle River, 2007), Ahli Bahasa Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran* (Indonesia: PT. Indeks, 2007), hlm. 177.

pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>3</sup>

Ada kesamaan diantara beberapa defenisi 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. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang didapat.

Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* (pelayanan yang diterima) melebihi *expectations* (apa yang diharapkan) maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Op, Cit.*, hlm.193.

<sup>4</sup>*Ibid.*

## **b. Metode pengukuran kepuasan**

Beberapa metode pengukuran yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain:<sup>5</sup>

### 1) Sistem keluhan dan usulan

Maksudnya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode.

### 2) Survei kepuasan pelanggan

Dalam hal ini perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

### 3) Konsumen samaran

Pihak lembaga keuangan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya

### 4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah menetap.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op. Cit.*, hlm. 240.

### c. Strategi Kepuasan Nasabah

Upaya mewujudkan kepuasan nasabah bukanlah hal yang mudah. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan nasabah akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut nasabah suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan di sini adalah bahwa kepuasan merupakan strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, diantaranya sebagai berikut.<sup>7</sup>

#### a) *Relationship marketing*

Menjalin hubungan baik secara terus-menerus dengan nasabah, tidak hanya jangka pendek tetapi jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi loyal pada bank kita. Oleh karena itu bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah.

#### b) Strategi penanganan keluhan yang efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas (atau bahkan nasabah abadi)

---

<sup>7</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 127.

#### **d. Ciri- Ciri Nasabah yang Puas**

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap jasa bank, maka nasabah tersebut akan:<sup>8</sup>

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

#### **e. Sifat-Sifat Nasabah**

Setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op. Cit.*, hlm. 238.

<sup>9</sup>*Ibid*, hlm. 230.

1) Nasabah dianggap sebagai raja

Karyawan harus menganggap nasabah adalah raja, seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Artinya apa yang diminta oleh sang raja harus segera dipenuhi, tiada kata tidak ada. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani dan menuruti kemauan seorang raja.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke perusahaan adalah agar keinginannya terpenuhi. Keinginan dan kebutuhan pelanggan mulai dari hanya ingin memperoleh informasi tentang suatu hal yang belum diketahui oleh pelanggan, atau ada informasi yang kurang jelas sehingga pelanggan perlu tahu.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Nasabah juga tidak suka di debat artinya dalam hal ini ketika karyawan menyampaikan informasi atau pendapat dan mendapat respon yang kurang baik dari nasabah maka karyawan perlu menyikapinya secara hati-hati agar nasabah merasa tidak di bentah atau di debat.

4) Nasabah mau diperhatikan

Perhatian yang diberikan kepada nasabah adalah mulai dari nasabah datang selama berhubungan dengan nasabah sampai

dengan berakhirnya pelayanan yang diberikan. Perhatian yang diberikan mulai dari sikap, cara berbicara, dan lainnya.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan

Karyawan selalu menganggap bahwa setiap nasabah yang datang merupakan sumber pendapatan.<sup>10</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا  
 أَلْقَبُ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ  
 لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup>  
 إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup>Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Semarang: PT Karta Toha Putra,2002), hlm.71.



Ayat di atas menjelaskan dalam memberikan pelayanan kita harus lemah lembut agar nasabah puas dengan apa yang kita berikan. Dimana yang menjelaskan tentang lemah lembut adalah artinya seluruh manusia disuruh untuk bersifat lemah lembut dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi dalam pelayanan dimana dalam pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan lemah lembutnya maka nasabah akan berpindah perusahaan yang lain.<sup>12</sup>

### **3. Pelayanan Teller**

#### **a. Pengertian Pelayanan Teller**

Pelayanan harus dilakukan dengan baik dan benar agar mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat dan calon nasabah yang bersangkutan. Malayu S.P Hasibuan berpendapat bahwa pelayanan adalah ”kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerimanya.”<sup>13</sup>

Philip Kotler berpendapat bahwa pelayanan atau *service* adalah suatu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin tidak terikat atau tidak pada produk fisik.<sup>14</sup> Kasmir mengatakan bahwa

---

<sup>12</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 241.

<sup>13</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

<sup>14</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 143.

“pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.”<sup>15</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>16</sup> Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan dan atau diinginkan (*expected service*). Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan, dalam hal ini pelayanan terdiri dari wujud fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*) yang di singkat dengan TERRA yaitu:<sup>17</sup>

- 1) *Tangibles* (berwujud) adalah jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi serta berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan juga terawat.
- 2) *Emphaty* (perhatian) adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas

---

<sup>15</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.15.

<sup>16</sup>Tim Penyusunan Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), hlm.646.

<sup>17</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.197.

(*Top mangement*) sampai dengan level terbawah (staf) harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

- 3) *Responsivness* (cepat tanggap) adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen. Misalkan, ada nasabah yang kesulitan menulis slip transaksi, maka petugas pelayanan harus langsung tanggap dan membantu dalam menuliskan slip tersebut. Atau misalkan slip transaksi yang habis, maka petugas pelayanan harus langsung menyediakan kembali slip transaksi yang habis tersebut, harus dihindari nasabah yang kecewa karena ketiadaan slip transaksi.
- 4) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*).
- 5) *Assurance* (kepastian) adalah kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

#### **b. Dasar-Dasar Pelayanan**

Agar pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memuaskan nasabah, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh.

Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami yaitu:<sup>18</sup>

1. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih

Karyawan harus mengenakan seragam yang sepanan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

Dalam melayani nasabah tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah

Pada saat nasabah datang, teller harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

4. Tenang, sopan, hormat, tekun, mendengarkan pembicaraan

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

---

<sup>18</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 228.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam komunikasi dengan nasabah gunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus lebih jelas dalam arti mudah dipahami.

6. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

7. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Teller juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

**c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik**

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut:<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service, Op. Cit.*, hlm. 34-39.

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

2) Tersedia karyawan yang baik.

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu petugas bank harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan bank juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, bankir harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas-petugas bank bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

4) Mampu melayani secara tepat dan cepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai

jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi.

Petugas bank harus mampu berkomunikasi yang baik dan sopan sesuai dengan proporsinya kepada setiap nasabah dan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7) Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik.

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

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Petugas bank harus cepat tanggap tentang apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas bank yang lambanankan membuat nasabah

merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank tersebut.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan seorang nasabah kepada bank mutlak diperlukan, sehingga nasabah dapat mempengaruhi orang lain untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

#### **d. Teller**

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.<sup>20</sup>

Teller juga merupakan pekerjaan yang bergerak di bidang perbankan yang memerlukan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas untuk melayani transaksi terhadap nasabah. Dalam melaksanakan pekerjaannya, teller diharuskan bersikap sopan, teliti dan jujur dalam melakukan setiap transaksi karena berhubungan dengan uang dan nasabah. Tugas teller secara umum yaitu untuk menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan sebuah transaksi perbankan termasuk di dalamnya memberikan jasa layanan uang tunai ataupun non tunai.

---

<sup>20</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 161.



### **Tugas Teller**

1. Seorang Teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).
2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
3. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.)
4. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah
5. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
6. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
7. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

#### e. Etika teller

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati, dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.<sup>22</sup>

Sebagai *Front Officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, teller perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah yaitu:<sup>23</sup>

- 1) Penampilan, yaitu para teller sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan dari ciri khas bank bersangkutan.
- 2) Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- 3) Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabahnya.
- 4) Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

---

<sup>22</sup>Djaslim Buchori dan Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006), hlm. 33.

<sup>23</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Op.Cit.*, hlm.167.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang terkait dengan pelayanan terhadap kepuasan nasabah sudah banyak dilakukan oleh peneliti lain diantaranya:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti/ Tahun</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Rita Purnama Sari Daulay. 2015 (Skripsi), IAIN Padangsidempuan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan	Kualitas Pelayanan (X), Dan Loyalitas Nasabah (Y)	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan dengan tingkat hubungan yang agak rendah dimana nilai $r = 0,453$ . Koefisien determinasi diperoleh sebesar $0,205 = 20,5\%$ yang artinya loyalitas nasabah sebanyak $20,5\%$ dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan $79,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 19,671 + 0,420$ (kualitas pelayanan)
Nur Hasanah Galinggng2016 (Skripsi), IAIN Padangsidempuan.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di PT. Bank Syariah	Kualitas Pelayanan Teller (X), Dan Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Teller berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(9,327 > 1,645)$ . Nilai $R^2$

	Mandiri Cabang Padangsidimpuan		sebesar 37,4%, sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
Irsan Andri Siregar 2014 (Skripsi), IAIN Padangsidimpuan.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Padangsidimpuan)	Kualitas Pelayanan (X), Dan Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil perhitungan diperoleh ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, nilai koefisien korelasi antara variabel x dan y 0,835 artinya hubungan antara variabel x dan y mempunyai hubungan yang sangat kuat dan searah, analisis koefisien penentu menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel y. Nilai yang diperoleh sebesar 69,7% dan sisanya 30,3% dipengaruhi variabel lain.

Perbedaan penelitian Rita Purnama Sari Daulay dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi dan variabel Y. Lokasi penelitian sekarang pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan sementara penelitian Rita Purnama Sari Daulay PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan. Dan variabel Y penelitian sekarang adalah Kepuasan Nasabah sementara variabel Y penelitian terdahulu Loyalitas Nasabah.

Perbedaan penelitian Nur Hasanah Galingging dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi. Lokasi penelitian sekarang pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan sedangkan

penelitian terdahulu di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Perbedaan penelitian Irsan Andri Siregar dengan penelitian sekarang terletak pada lokasi, Lokasi penelitian sekarang pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan sementara penelitian Irsan Andri Siregar di PT. Bank Sumut Cabang Syari'ah Padangsidempuan.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah yang penting. Secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>24</sup>

pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan dan atau diinginkan (*expected service*).

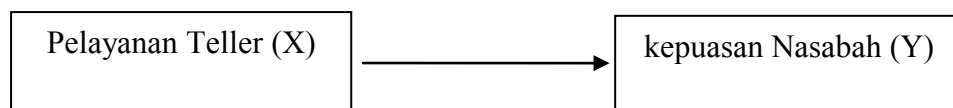
Sedangkan Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri wujud fisik, empaty, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

---

<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

Berdasarkan dari judul Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, maka diperoleh kerangka berfikir sebagai berikut:

**Gambar 2.I**  
**Kerangka Berfikir**



Keterangan:

X : Pelayanan Teller (Variabel Bebas).

Y : Kepuasan Nasabah (Variabel Terikat).

#### **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>25</sup>

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

---

<sup>25</sup>Syofian, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hlm. 151-152.

$H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan Teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh pelayanan Teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian dilakukan di Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan yang berada di Jln. Gatot Subroto No. 08, Padangsidempuan Utara. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian mulai dari bulan Juni sampai dengan Oktober 2018.

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

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian Kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrument penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.<sup>1</sup>

#### **C. Populasi Dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristiknya tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>2</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang

---

<sup>1</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 38

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 72.



Padangsidempuan. Jumlah nasabah selama tahun 2017 sebanyak 795 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi.<sup>3</sup> Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik *Sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sedangkan pengambilannya menggunakan metode Slovin.<sup>5</sup>

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

---

<sup>3</sup>Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Prenada media Group, 2015), hlm.192.

<sup>4</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 77.

<sup>5</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 138.

Dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = jumlah populasi sebesar 795

$e$  = kesalahan dalam pengambilan sampel, misalnya 10%

$n$  = 795

$$\frac{1+819 (0,1)^2}{}$$

= 88,82

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 88, 82 maka jumlah responden sebanyak 89 orang.

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

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang akan dikumpulkan dan diolah untuk mencapai tujuan penelitian ini. Data primer data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru.<sup>6</sup> Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

#### **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrument sebagai berikut :

---

<sup>6</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm. 30.

## 1. Kuisisioner Atau Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut tersedia memberi respon sesuai dengan permintaan pengguna.<sup>7</sup> Untuk teknik pengelolaan menggunakan Skala Likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena social ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

---

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm.136.

STS : Sangat tidak Setuju

Instrumen yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk ceklis ataupun pilihan ganda.

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Angket Pelayanan**

Variabel	Indikator	No. Soal	
		Positif	Negatif
Pelayanan (Variabel X)	a. Bukti fisik	1	2
	b. Kehandalan	3,4	
	c. Daya Tanggap	5,6	
	d. Jaminan	7,8	
	e. Perhatian	9,10	

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah**

Variabel	Indikator	No. Soal	
		Positif	Negatif
Kepuasan Nasabah (Variabel Y)	a. Kesesuaian harapan jasa yang diterima nasabah	1,2,4,5	3
	b. Kesiediaan untuk merekomendasi kannya	6,7	

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berbentuk tulisan catatan lapangan, gambar atau foto yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto, “metode dokumen adalah metode pencarian dan

pengumpulan data mengenai hal-hal berupa catatan, buku-buku, majalah maupun dokumen dan sebagainya.”<sup>8</sup>

### 3. Observasi Atau Pengamatan

Merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya. Dengan demikian observasi yang dilakukan peneliti yaitu terjun ke PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk tersebut kemudian melakukan pengamatan secara langsung tentang kondisinya tadi lapangan yang sesungguhnya.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalitan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat menguku apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas data dengan menggunakan *S PSS (Statistical Produk and Services Solution)* versi 22.

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

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm.145.

<sup>9</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 172.

Uji validitas dapat dirumuskan apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dinyatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian dan keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.<sup>10</sup>

Pada prinsipnya uji reabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh sebagai missal hasil dari jawaban kuisisioner yang kita bagikan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6

## 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Persamaan umumnya adalah.<sup>11</sup>

$$Y = a + bX + e$$

---

<sup>10</sup>Sugyiono, *Op., Cit.*, hlm. 363.

<sup>11</sup>Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek Edisi Revisi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 295.

#### Keterangan

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Pelayanan teller

e : *error*

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik.<sup>12</sup>

Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi diantara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini akan digunakan uji *Kolmogorow-Smirinov* (K-S) dengan menggunakan taraf signifikan 0.05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0.05.

---

<sup>12</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Media Kom, 2008), hlm. 28.

## 5. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.<sup>13</sup>

## 6. Koefisien determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi digunakan untuk menentukan sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model.<sup>14</sup>

## 7. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>15</sup> Ketentuan dalam uji t yaitu:

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Artinya Tidak terdapat pengaruh pelayanan Teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan.

---

<sup>13</sup>*Ibid.*

<sup>14</sup>Setiawan dan Dwi Endah Kursini, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

<sup>15</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 240.



Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia**

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. BMI saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya

diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.<sup>1</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 17 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 54 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 2 unit.

---

<sup>1</sup>Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*” [http://www.bank\\_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat](http://www.bank_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat), diakses 07 juli 2018 pukul 09.34 WIB.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat Regional.

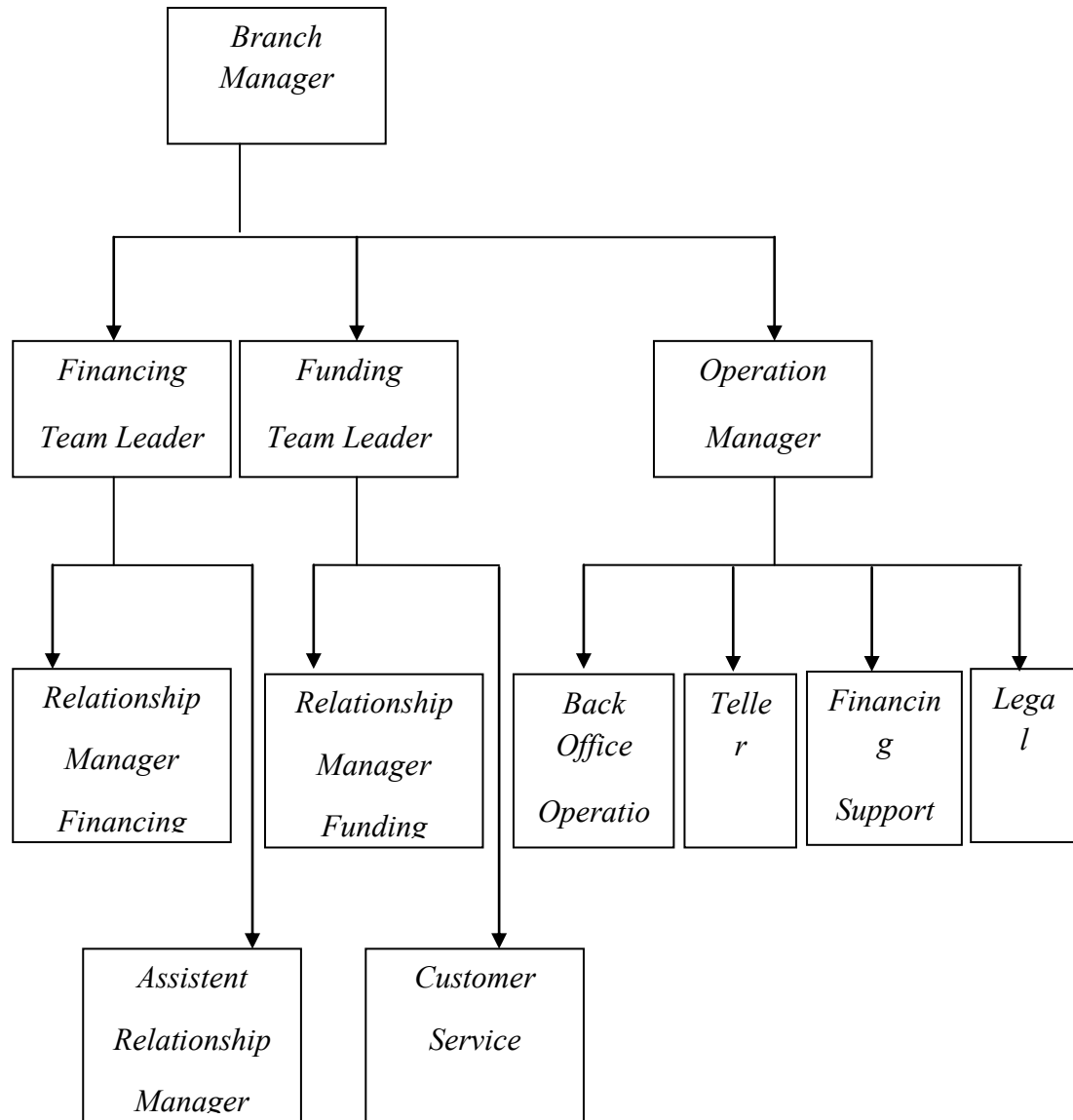
### **b. Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## **3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Bagan IV.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang**  
**Padangsidempuan**

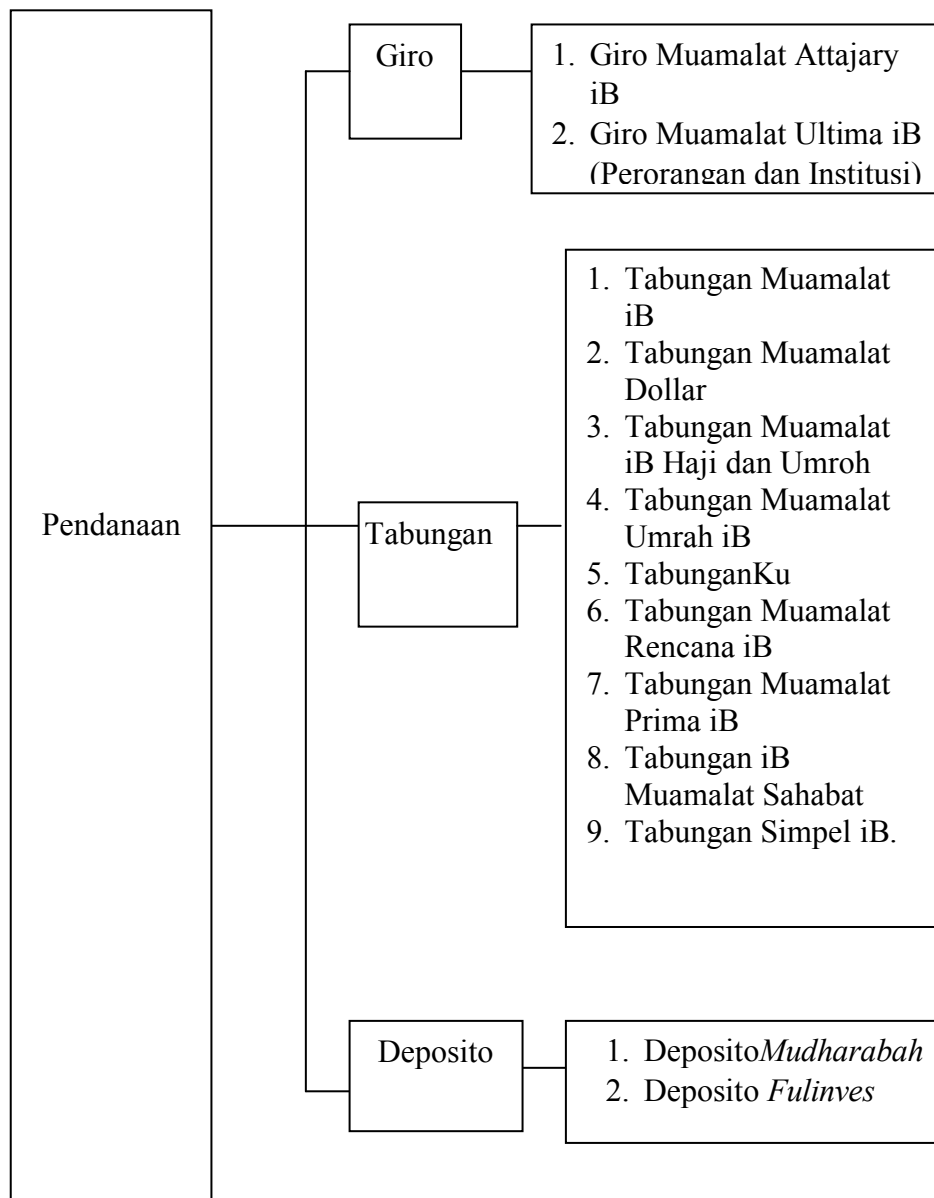


#### 4. Produk dan Layanan

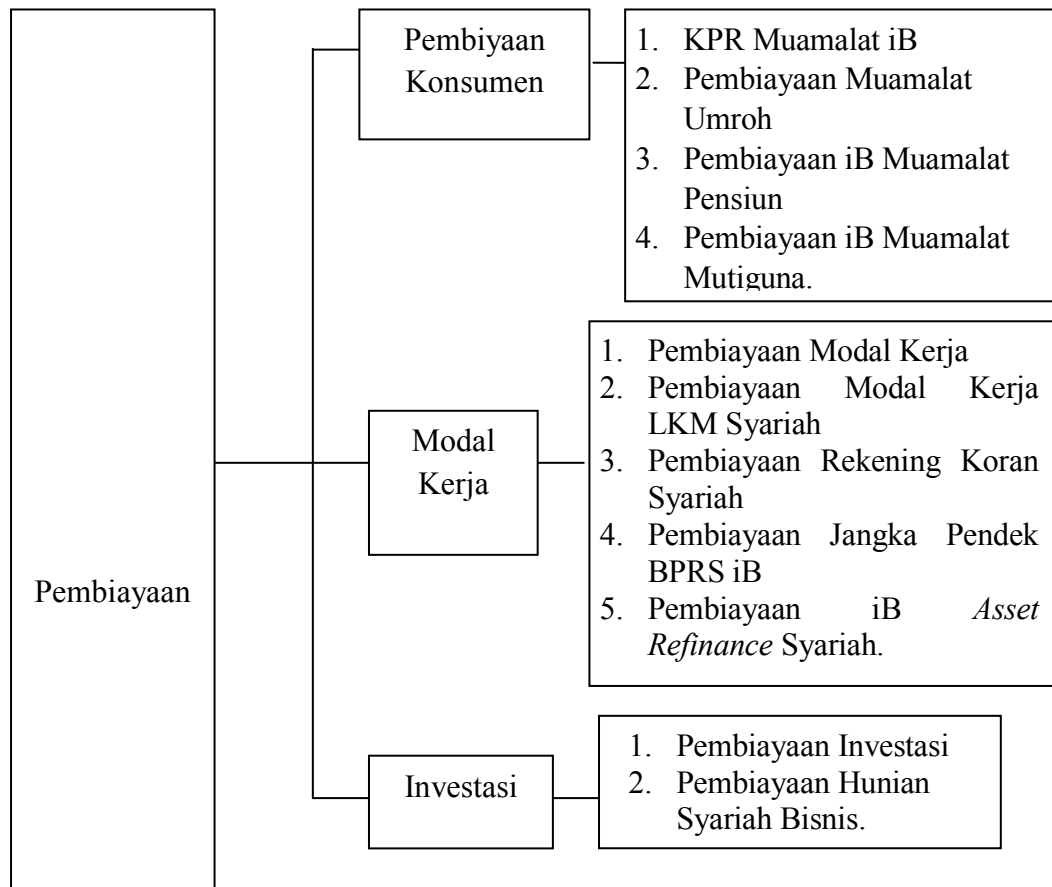
Produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Cabang Padangsidimpuan dapat dilihat pada bagan berikut ini:

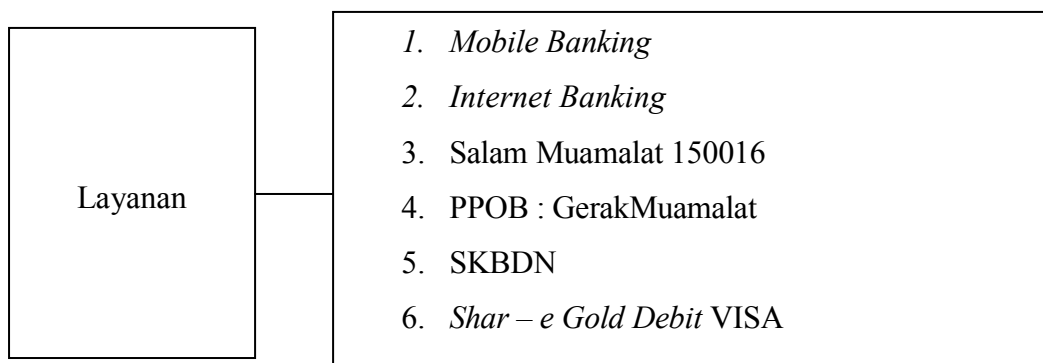
**Bagan IV.2**  
**Produk Pendanaan**



**Bagan IV.3**  
**Produk Pembiayaan**



**Bagan IV.4**  
**Layanan**



## B. Analisis Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini jumlah kuisisioner yang digunakan peneliti sebanyak 17 pertanyaan, 10 pertanyaan variabel X dan 7 pertanyaan dari variabel Y. Sedangkan jumlah responden sebanyak 89 orang, untuk selanjutnya akan diuji menggunakan program SPSS 22.

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan Teller (X)**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
PN1	0,388	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 87$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2084$	Valid
PN2	0,412		Valid
PN3	0,520		Valid
PN4	0,479		Valid
PN5	0,544		Valid
PN6	0,252		Valid
PN7	0,731		Valid
PN8	0,247		Valid
PN9	0,662		Valid
PN10	0,709		Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Dari hasil uji validitas variabel pelayanan teller (X) pada tabel 4.1, dapat dilihat melalui hasil  $r_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  dapat diperoleh melalui  $df = n - k - 1$  (signifikan 5%  $n =$  jumlah sampel), jadi  $df = 89 - 1 - 1 = 87$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.2084. Maka dapat disimpulkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.



**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KN1	0,639	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 87$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2084$ .	Valid
KN2	0,728		Valid
KN3	0,667		Valid
KN4	0,537		Valid
KN5	0,526		Valid
KN6	0,356		Valid
KN7	0,615		Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Dari hasil uji validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada tabel 4.1, dapat dilihat melalui hasil  $r_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  dapat diperoleh melalui  $df = n - k - 1$  (signifikan 5%  $n =$  jumlah sampel), jadi  $df = 89 - 1 - 1 = 87$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.2084. Maka dapat disimpulkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika *Cronbachalpha*  $> 0,60$  sehingga dapat dikatakan instrumen mempunyai reliabilitas. Nilai reliabilitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Teller (X)**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Pelayanan Teller	0,698	10

Sumber :Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

\

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dari instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Maka penelitian ini apabila nilai  $r > 0,6$  maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel, dan apabila nilai  $r < 0,6$  maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Dari tabel di atas, dapat dilihat Cronbach's Alpha  $> 0,60$  yaitu  $0,698 > 0,60$ . maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel pelayanan teller (X) tersebut reliabel.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Nasabah	0,666	7

Sumber :Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Dari tabel di atas, dapat dilihat Cronbach's Alpha  $> 0,60$  yaitu  $0,666 > 0,60$ . maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Y) tersebut reliabel.

### 3. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X (pelayanan teller) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Dengan regresi sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS versi 22 seperti tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Regresi Linear Sederhana**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.406	2.296		1.048	.297
PN	.638	.058	.761	10.944	.000

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana dari hasil perhitungan di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>2</sup>

$$Y = \alpha + bX + e$$

$$KN = 2.406 + 0.638PN + e$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 2.406 satuan artinya jika variabel pelayanan teller (X) nilainya 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya 2.406 satuan
- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (X) sebesar 0.638 Artinya, jika pelayanan teller mengalami peningkatan 1, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.638. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan teller dengan kepuasan nasabah, semakin meningkat pelayanan teller maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

---

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 261.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat diuji kedalam beberapa metode dan salah satunya yaitu uji *Kolmogorow-Smirinov*, yang selanjutnya akan digunakan oleh peneliti.

Apabila data yang terdapat dalam uji signifikansi *Kolmogorow-Smirinov* lebih besar dari 0.05, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan apabila data kurang dari 0,05, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan software SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20467998
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.068
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi22 (data diolah 2018)

Berdasarkan hasil *output* di atas dapat dilihat nilai dari Asymp. Sig (2-tailed) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 jadi kesimpulannya data yang diperoleh tersebut berdistribusi normal.

## 5. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Hasil pengolahan data menunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Linearitas**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KN * PN	Between	(Combined)	465.005	14	33.215	9.875	.000
	Groups	<b>Linearity</b>	<b>413.521</b>	<b>1</b>	<b>413.521</b>	<b>122.941</b>	<b>.000</b>
		Deviation from Linearity	51.483	13	3.960	1.177	.313
Within Groups			248.906	74	3.364		
Total			713.910	88			

Sumber :Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan teller dengan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linearitas secara signifikansi, yaitu dengan melihat nilai linearity pada kolom sig adalah sebesar 0,000. Karena kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel pelayanan teller dengan kepuasan nasabah terdapat hubungan linear karena signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ .

## 6. Koefisien Determinasi

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pengelohan datanya dengan SPSS versi 22 menghasilkan *output* sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 <sup>a</sup>	.579	.574	1.858

a. Predictors: (Constant), PN

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel di atas bahwa nilai r Square ( $r^2$ ) yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $r^2$  sebesar 0,579 atau 57,9% artinya pelayanan teller (Y) dipengaruhi kepuasan nasabah (X) dengan kontribusi sebesar 57,9%, sedangkan 42,1% (100% - 57,9%) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 7. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melakukan uji t, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0$ : pelayanan teller tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT.

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan.

$H_a$ : pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan.

Kriteria pengujiannya adalah jika nilai probability t lebih besar dari 0,05 maka ada pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. Dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan jika sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji t**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.406	2.296		1.048	.297
PN	.638	.058	.761	10.944	.000

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel di atas, pengujian signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji t diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 10.944. Untuk mencari  $t_{table}$  diuji pada taraf signifikan 0.05 (5%) dengan  $df = n-k-1$  atau  $89-1-1 = 87$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 1 sisi (signifikan= 0,05)  $t_{tabel}$  sebesar 1,663. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $10.944 > 1,663$ .

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

Dari pelayanan teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan sudah memenuhi harapan nasabah secara skor dan rentang skala yang diperoleh dari responden adalah cukup baik. Mengingat pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan terutama bank sehingga dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Sesuai pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel pelayanan teller diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $10.944 > 1,663$ ).

Persamaan regresi yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

$$KN = 2.406 + 0.638 PN$$

Persamaan ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara pelayanan teller (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya, pelayanan teller akan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, teller PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan harus lebih



memperhatikan pelayanan disamping faktor-faktor lainnya sehingga tercipta kepuasan nasabah.

Adapun nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,579 atau 57,9%. Jadi, pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 57,9% sedangkan 42,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan “pelayanan teller berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan”. Oleh karena itu teller harus memperhatikan dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar mereka puas, dan jika nasabah puas tidak menutup kemungkinan mereka akan loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur Hasanah Galingging yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Yang menyatakan adanya pengaruh positif X terhadap Y.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah: Dalam menyebarkan kuisioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden-responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Juga keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebagai berikut:  $KN = 2.406 + 0.638 PN$ . Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut dapat dirumuskan bahwa pelayanan teller mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian dalam koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,579 atau 57,9%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. Artinya pengaruh variabel pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah sebesar 57,9% sedangkan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian uji t untuk variabel pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10.944 dan  $t_{tabel}$  yaitu 1,663 dengan tingkat signifikan 0,000 karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $10.944 > 1,663$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan.

## **B. Saran**

Adapun saran peneliti berdasarkan kesimpulan di atas, sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan  
Hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah puas sehingga dapat mengakibatkan loyal terhadap bank itu sendiri
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah dalam objek penelitian yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*” <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 07 juli 2018 pukul 09.34 WIB.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Semarang: PT Karta Toha Putra, 2002.
- Djaslim Buchori dan Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Spss*, Yogyakarta: Media Kom, 2008.
- Hasibuan S.P Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan Media Utama, 2006.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bojonegara: Ghalia Indonesia, 2004
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.

- Philip Kotler, *Marketing Manajement eighth edition*, New Jersey: Englewood Cliffts, 1967, Ahli Bahasa Ancella Anitawati Hermawan, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Philip Kotler, Dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, New Jersey: Upper Saddle River, 2007, Ahli Bahasa Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT. Indeks, 2007.
- Setiawan dan Dwi Endah Kursini, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Prenada media Group, 2015.
- Syofian, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Tim Penyusunan Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2001.
- Tim Penyusunan Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2000.
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- wawancara dengan Fitriany, *Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan*, Rabu 28 Maret 2018 Pukul 13.00 WIB.
- wawancara dengan Nurliana, *Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan*, Senin 2 April 2018 Jam 10.00 WIB.

## **Lampiran 1**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **I. IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
NIM : 14 401 00066  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Tempat/tanggal lahir : Padangsidimpuan, 08 Desember 1996  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat lengkap : Jl. Sudirman Gg. Setia Padangsidimpuan

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Alm. Syamsir Lubis  
Pekerjaan : -  
Nama Ibu : Rosbani Siregar  
Pekerjaan : Petani

#### **II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

SD Negeri 200116 Padangsidimpuan Tamat Tahun 2008  
SMP Negeri 4 Padangsidimpuan Tamat Tahun 2011  
SMK Negeri 1 Padangsidimpuan Tamat Tahun 2014  
Masuk IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2014

#### **III. MOTTO HIDUP**

Sebaik-Baik Manusia Adalah Orang Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain.

## Lampiran 2

### IDENTITAS RESPONDEN

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab daftar pertanyaan ini, dengan mengisi titik titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

No. Responden :

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan

Umur :

Pekerjaan :

### PETUNJUK PENGISIAN

Adapun cara pengisian jawaban pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yaitu:

1. Bacalah dengan saksama setiap pertanyaan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.
4. Jawaban yang diberikan oleh responden akan dinilai berdasarkan ketentuan yang tercantum di bawah ini:

No	Jawaban	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	STS	Sangat tidak Setuju	1	5
2	TS	Tidak Setuju	2	4
3	KS	Kurang Setuju	3	3
4	S	Setuju	4	2
5	SS	Sangat Setuju	5	1



**1. Pernyataan Mengenai Variabel Independen (X): Pelayanan Teller**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Bentuk Fisik</b>						
1.	Teller berpenampilan rapi					
2.	Ruang pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk tidak nyaman.					
<b>Keandalan</b>						
3.	Teller melayani nasabah dengan akurat					
4.	Teller memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan nasabah					
<b>Daya Tanggap</b>						
5.	Teller memiliki kecepatan dalam melakukan transaksi					
6.	Teller mampu menanggapi pertanyaan nasabah					
<b>Jaminan</b>						
7.	Kemampuan teller dapat dipercaya nasabah					
8.	Teller memiliki pengetahuan yang mengenai produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk					

<b>Perhatian</b>						
9.	Teller terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu teller saat sedang melayani nasabah lain					
10.	Nasabah dapat menghubungi teller disaat jam kerja melalui <i>Costumer Service</i> dan <i>Operator</i>					

## 2. Pernyataan Mengenai Variabel dependen (Y): Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk sesuai dengan harapan saya					
2.	Saya puas terhadap pengetahuan teller dalam menjalankan tugasnya					
3.	Saya merasa teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan kurang bersikap ramah					
4.	Saya merasa teller melayani dengan cepat di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan					
5.	Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merespon nasabah dengan baik					

6.	Saya terus menggunakan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk					
7.	Saya merekomendasikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan kepada orang lain					

### Lampiran 3

#### Hasil Jawaban Variabel X (Pelayanan Teller)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	43
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	37
5	4	3	4	4	4	3	5	4	2	3	36
6	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	44
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
9	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
10	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	32
11	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	43
12	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
13	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44
14	3	3	4	1	4	3	3	4	3	3	31
15	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	33
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
17	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	30
18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
19	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	40
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
21	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	36
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
23	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
24	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	38
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
27	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
28	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	37
29	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	38
33	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
34	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
35	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	43

36	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	34
37	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	37
38	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33
39	3	4	4	4	4	5	2	4	2	2	34
40	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	34
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
43	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	38
44	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	38
45	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	35
46	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	41
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	36
48	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	38
49	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	35
50	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	41
51	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	38
52	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
53	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	43
54	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	38
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
56	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	42
57	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	45
58	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	34
59	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	42
60	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
61	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	41
62	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	43
63	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45
64	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	41
65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
66	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	38
67	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	40
68	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
69	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
70	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	37
71	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	41
72	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3	40
73	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	38
74	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	41
75	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	35
76	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	40

77	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	40
78	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	44
79	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
80	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	42
81	5	3	4	1	4	3	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	39
83	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	36
84	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	42
85	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34
86	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	35
87	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
88	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	45
89	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	44

### Hasil Jawaban Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

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

38	4	4	4	3	3	3	3	24
39	3	3	3	4	4	4	2	23
40	4	4	4	3	3	5	3	26
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	3	3	3	4	4	3	3	23
43	4	4	4	3	3	4	4	26
44	4	4	4	4	4	5	3	28
45	4	4	4	4	4	3	1	24
46	3	3	3	5	5	4	3	26
47	4	4	4	4	4	4	3	27
48	4	4	4	4	4	4	3	27
49	4	4	4	3	3	3	3	24
50	5	5	5	5	5	3	4	32
51	3	3	3	3	3	4	4	23
52	3	3	3	4	4	4	4	25
53	4	4	4	4	4	4	5	29
54	4	4	4	3	3	4	5	27
55	4	4	4	4	4	3	4	27
56	4	4	4	4	4	4	5	29
57	4	4	4	5	5	3	5	30
58	3	3	3	4	4	5	3	25
59	5	5	5	5	5	3	4	32
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	4	4	5	5	4	5	31
62	3	3	3	5	5	5	4	28
63	5	5	5	4	4	4	5	32
64	4	4	4	4	4	3	5	28
65	4	4	4	4	4	4	5	29
66	3	3	3	4	4	5	4	26
67	3	3	3	5	5	3	4	26
68	4	4	4	4	4	5	5	30
69	4	4	4	5	5	4	4	30
70	3	3	3	4	4	3	3	23
71	4	4	4	4	4	3	5	28
72	4	4	4	5	5	3	3	28
73	4	4	4	3	3	5	4	27
74	5	5	5	4	4	4	4	31
75	4	4	4	3	3	4	3	25
76	4	4	4	4	4	3	4	27
77	5	5	5	3	3	4	5	30
78	5	5	5	4	4	4	5	32



79	4	4	4	3	3	3	3	24
80	3	3	3	4	4	4	5	26
81	5	5	5	1	4	3	4	27
82	4	4	4	4	4	4	3	27
83	3	3	3	4	4	4	3	24
84	5	5	5	5	5	5	4	34
85	4	4	4	3	3	4	4	26
86	4	4	4	3	3	3	3	24
87	5	5	5	4	4	3	5	31
88	3	3	3	5	5	4	4	27
89	4	4	4	5	5	5	4	31

Lampiran 4

**Tabel r (Pearson Product Moment)  
Nilai Koefisien untuk taraf signifikan tertentu**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005		0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah						Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001		0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000	51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990	52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911	53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741	54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509	55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249	56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983	57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721	58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470	59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233	60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010	61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800	62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604	63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419	64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247	65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084	66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932	67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788	68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652	69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524	70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402	71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287	72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178	73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074	74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974	75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880	76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790	77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703	78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620	79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541	80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465	81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392	82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322	83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254	84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189	85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126	86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066	87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007	88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950	89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896	90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843	91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791	92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341

<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742	<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694	<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647	<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601	<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557	<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514	<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473	<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432	<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 5

Tabel t pada Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	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

**Hasil Uji Validitas Variabel X (Pelayanan Teller)  
Validitas Pelayanan Teller**

**Correlations**

		PN1	PN2	PN3	PN4	PN5	PN6	PN7	PN8	PN9	PN10	TOTAL
PN1	Pearson Correlation	1	.078	.039	.062	.033	-.053	.289**	-.008	.186	.243*	.388**
	Sig. (2-tailed)		.470	.716	.564	.760	.624	.006	.939	.080	.022	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN2	Pearson Correlation	.078	1	.011	-.171	.046	.283**	.265*	.074	.140	.154	.412**
	Sig. (2-tailed)	.470		.921	.109	.671	.007	.012	.493	.190	.151	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN3	Pearson Correlation	.039	.011	1	.120	.948**	.078	.173	-.001	.124	.184	.520**
	Sig. (2-tailed)	.716	.921		.263	.000	.468	.104	.992	.245	.085	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN4	Pearson Correlation	.062	-.171	.120	1	.068	.003	-.076	-.109	.052	.036	.173
	Sig. (2-tailed)	.564	.109	.263		.527	.978	.480	.311	.630	.736	.104
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN5	Pearson Correlation	.033	.046	.948**	.068	1	.073	.205	.037	.157	.207	.544**
	Sig. (2-tailed)	.760	.671	.000	.527		.499	.053	.729	.142	.052	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN6	Pearson Correlation	-.053	.283**	.078	.003	.073	1	.018	.057	-.083	-.133	.252*
	Sig. (2-tailed)	.624	.007	.468	.978	.499		.869	.595	.440	.214	.017
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN7	Pearson Correlation	.289**	.265*	.173	-.076	.205	.018	1	.100	.589**	.687**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.006	.012	.104	.480	.053	.869		.352	.000	.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN8	Pearson Correlation	-.008	.074	-.001	-.109	.037	.057	.100	1	.009	-.012	.247*
	Sig. (2-tailed)	.939	.493	.992	.311	.729	.595	.352		.930	.909	.020
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN9	Pearson Correlation	.186	.140	.124	.052	.157	-.083	.589**	.009	1	.725**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.080	.190	.245	.630	.142	.440	.000	.930		.000	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
PN10	Pearson Correlation	.243*	.154	.184	.036	.207	-.133	.687**	-.012	.725**	1	.709**

	Sig. (2-tailed)	.022	.151	.085	.736	.052	.214	.000	.909	.000		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	.388**	.412**	.520**	.173	.544**	.252*	.731**	.247*	.662**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.104	.000	.017	.000	.020	.000	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

### Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

#### Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	TOTAL
KN1	Pearson Correlation	1	.890**	.835**	-.070	-.073	-.088	.243*	.639**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.514	.494	.410	.022	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KN2	Pearson Correlation	.890**	1	.835**	.021	.033	.013	.287**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.845	.760	.905	.006	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KN3	Pearson Correlation	.835**	.835**	1	-.023	-.018	-.088	.287**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.828	.865	.412	.006	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KN4	Pearson Correlation	-.070	.021	-.023	1	.772**	.205	.179	.537**
	Sig. (2-tailed)	.514	.845	.828		.000	.054	.094	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KN5	Pearson Correlation	-.073	.033	-.018	.772**	1	.162	.198	.526**
	Sig. (2-tailed)	.494	.760	.865	.000		.128	.063	.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KN6	Pearson Correlation	-.088	.013	-.088	.205	.162	1	.194	.356**
	Sig. (2-tailed)	.410	.905	.412	.054	.128		.069	.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KN7	Pearson Correlation	.243*	.287**	.287**	.179	.198	.194	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	.022	.006	.006	.094	.063	.069		.000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	.639**	.726**	.667**	.537**	.526**	.356**	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

## UJI RELIABILITAS PELAYANAN TELLER

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	10

## UJI RELIABILITAS KEPUASAN NASABAH

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	7



## UJI REGRESI SEDERHANA

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.406	2.296		1.048	.297
PN	.638	.058	.761	10.944	.000

a. Dependent Variable: KN

## UJI NORMALITAS PELAYANAN TELLER DAN KEPUASAN NASABAH

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20467998
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.068
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## UJI LINEARITAS

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KN Between (Combined)	465.005	14	33.215	9.875	.000
* Groups <b>Linearity</b>	<b>413.521</b>	<b>1</b>	<b>413.521</b>	<b>122.941</b>	<b>.000</b>
PN Deviation from Linearity	51.483	13	3.960	1.177	.313
Within Groups	248.906	74	3.364		
Total	713.910	88			

## UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 <sup>a</sup>	.579	.574	1.858

a. Predictors: (Constant), PN

## UJI T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.406	2.296		1.048	.297
PN	.638	.058	.761	10.944	.000

a. Dependent Variable: KN



**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 : 1230 /In.14/G.1/PP.00.9/09/2018  
Lampiran : -  
Hal : Perunjukan Pembimbing Skripsi

21 September 2018

Yth. Bapak;

1. Ikhwanuddin Harahap : Pembimbing I
2. Azwar Hamid : Pembimbing II

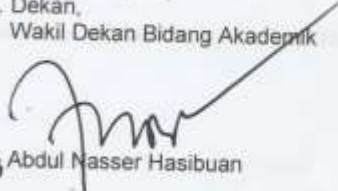
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
NIM : 1440100066  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.



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

Nomor : B-1020/In.14/G/G.5/TL.00/8/2018  
Lamp. : -  
Hal : Mohon Izin Riset

23 Agustus 2018

Yth;  
Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk,  
Cabang Padangsidempuan  
di-  
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
NIM : 1440100066  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Padangsidempuan ".

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

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

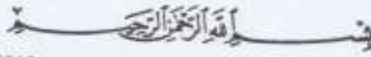
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan

Dr. Darwis Warahap, S.HI., M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015



Bank Muamalat



No. : 149/B/KC PSP-SRT/VIII/2018

Padangsidimpuan, 4 September 2018  
23 Dzulhijjah 1439 H

Kepada Yth:  
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan  
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin riset

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan perihal izin riset bernomor B-1028/In.14/G.G.5/TL.00/8/2018 tanggal surat 23 Agustus 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

Nama	: Rizky Wahyuni Masitoh Lubis
NIM	: 1440100066
Semester	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Dengan judul skripsi "Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan" *telah kami terima dan berikan izin* untuk melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KCU PADANGSIDIMPUAN



**EFRIDA YANTI SIREGAR**  
Pjs. BRANCH MANAGER

RFD

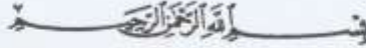
ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL

Integritas | Tanggung & Tertelaah | Kompeten & Layanan Prima





Bank Muamalat



No. : 60/B/KC PSP-SRT/IX/2018

Padangsidempuan, 27 September 2018  
17 Muharram 1440 H

Kepada Yth:  
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan  
Di Tempat

Perihal : Keterangan selesai riset

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan perihal izin riset bernomor B-1028/In.14/G/G.5//TL00/8/2018 tanggal surat 23 Agustus 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

Nama : Rizky Wahyuni Masitoh Lubis  
NIM : 1440100066  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Dengan judul skripsi "Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan" telah selesai melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KCU PADANGSIDIMPUAN



Bank Muamalat

EFRIDA YANTI SIREGAR

Pjs. BRANCH MANAGER

RFZ

ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL

Integritas | Tanggung & Terbuka | Kompetensi & Layanan Prima



