



**PENGARUH *RESPONSIVENES* DAN *EMPHATY* TERHADAP  
KEPUASAAN NASABAH TABUNGAN RENCANA PADA PT.  
BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Ditajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH  
INDAH PERMATA SARI  
NIM. 14-401 00138**

**JURUSAN PERBAKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2018**



**PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *EMPHATY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN RENCANA PADA PT.  
BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**INDAH PERMATA SARI  
NIM. 14 401 00138**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

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



PENGARUH *RESPONSIVNESS* DAN *EMPHATY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN RENCANA PADA PT.  
BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
CABANG PADANGSIDIMPUAN

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**INDAH PERMATA SARI**  
NIM. 14 401 00138

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

Utari Evy Cahyani, S.P., M.M  
NIP. 19870521 201503 2 004

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**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 Sibitang, Padangsidempuan 22733  
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. Indah Permata Sari  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 7 Agustus 2018  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Indah Permata Sari yang berjudul "**Pengaruh Responsiveness dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.**" 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 Padangsidempuan.

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

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

Utari Evy Cahyani SP., MM  
NIP.19870521 201503 2 004

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Indah Permata Sari  
NIM : 14 401 00138  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-4  
Judul Skripsi : Pengaruh *Responsiveness* dan *Empathy* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana Pada PT.  
Baank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang  
Padangsidempuan

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

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

Padangsidempuan, 31 Agustus 2018

menyatakan,  


INDAH PERMATA SARI  
NIM. 14 401 00138

**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 : Indah Permata Sari  
Nim : 14 401 00138  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demikian 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 *Responsiveness* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk 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, 31 Agustus 2018



**INDAH PERMATA SARI**  
Nim: 14 401 00138



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. H. T. Rinal Narita Km. 4,3 Sibitang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0654) 22089 Fax. (0654) 24022

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : INDAH PERMATA SARI  
Nim : 14 401 00138  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *EMPHATY*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
RENCANA PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,  
Tbk CABANG PADANGSIDEMPUAN

Ketua

Sekretaris

Dr. Kamaluddin, M.Ag  
NIP. 19651102 199103 1 001

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP. 19790720201101 1 005

Anggota

Dr. Kamaluddin, M.Ag  
NIP. 19651102 199103 1 001

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIP. 19790720201101 1 005

H. Awadi Lubis, S.E., M.Si  
NIP. 19630107 199903 1 002

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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan  
Hari/Tanggal : Rabu/7 Nopember 2018  
Waktu : 07.30 WIB s/d 10.00 WIB  
Hasil/Nilai : LULUS/73,75 (B)  
IPK : 3,50  
Penyakit : Cumlaude



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

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *EMPATHY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN RENCANA PADA PT.  
BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG  
PADANGSIDIMPUAN

NAMA : INDAH PERMATA SARI  
SEM : 14 401 00138

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

Padangsidempuan, 13 Nopember 2018  
Dekan,

Dr. Darwis Harahap, S.HI., 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 *RESPONSIVENESS* DAN *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN RENCANA PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk 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 berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr.H.Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Wakil Rektor Bidang

Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr.Anhar, M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr.H.Sumper Mulia Harahap, M. Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nofinawati, M.A Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Muhammad Isa, ST. MM selaku Pembimbing I dan Ibu Utari Evy Cahyani, SP., MM selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Bapak Pimpinan Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan dan kepada Bapak Rizky Fahlevi yang telah mendukung dan terlibat dalam penelitian ini serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
8. Teristimewa keluarga tercinta yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi dalam hidup ini. Terutama untuk Ayahanda Ahmad Husein Aritonang dan Ibunda Bidasari Hasibuan S.Pd yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan, serta kepada kakak (Desti Ariani Aritonang S.E.I.), dan juga abang ( Hengki Firmansyah Aritonang, Abdul Rahman Aritonang) yang juga selalu memberikan semangat dan dorongan, karena keluarga menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
9. Para sahabat ( Ida, Ramlah, Juita, Mito, Latipa, Nurhelimah, dan Yanti) dan tak lupa buat Abang Alumni Edison Hutapea yang telah banyak membantu, memberikan masukan, nasehat, motivasi, serta teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu khususnya Perbankan Syariah-

4 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 ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 31 Agustus 2018  
Peneliti,

**INDAH PERMATA SARI**  
**NIM.14 401 001138**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambang kan 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	kadan 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 (dengantitik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—/	fathah	A	A
—/	Kasrah	I	I
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 vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َ.ا.....َ.ي..	fathah dan alifata uya	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 ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **6. Hamzah**

Dinyatakan 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 bias dilakukan dengan dua cara: bias dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Capital**

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

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

## **9. Tajwid**

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

## ABSTRAK

**Nama : INDAH PERMATA SARI**  
**NIM : 14 401 00138**  
**Judul Skripsi : Pengaruh *Responsiveness* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**

Persaingan yang begitu keras di lembaga keuangan, menuntut lembaga keuangan syariah melakukan strategi untuk memperkenalkan produk yang mereka tawarkan ke masyarakat. Permasalahan penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan jumlah nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan di tahun 2017 mengalami penurunan. Salah satu kualitas pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan adalah *responsiveness* dan *emphaty*. Adapun permasalahan yang diteliti yaitu pengaruh *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah *responsiveness* dan *emphaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kepuasan nasabah, teori tentang *responsiveness*, dan teori tentang *emphaty*. Secara umum penelitian ini banyak bersinggungan dalam teori teori kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), signifikasi parsial (uji t) dan Uji signifikasi Simultan (Uji F). Tehnik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 132 nasabah, dengan tehnik pengambilan sampel adalah *sampling insidental*. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, terdapat penengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal tersebut diperoleh dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan nilai R square sebesar 0,455 artinya 45,5 % pengaruh yang signifikan variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen, sedangkan sisanya 54,5 dijelaskan oleh varibel lain diluar yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa secara parsial *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,932 > 1,656$ ) atau  $H_{a1}$  diterima. Pada variabel *emphaty* secara parsial juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,162 > 1,656$ )  $H_{a2}$  diterima. Hasil penelitian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa *responsiveness* dan *emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $53,949 > 3,07$ ) maka  $H_{a3}$  diterima.

Kata Kunci : *Responsiveness*, *Emphaty*, dan Kepuasan Nasabah



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN FEBI</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>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Definisi Operasional Variabel .....	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Kegunaan Penelitian .....	10
H. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. KerangkaTeori .....	14
1. <i>Responsiveness</i> .....	14
2. <i>Emphaty</i> .....	16
3. Kepuasan Nasabah.....	18
4. Tabungan Rencana.....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Pikir .....	30
D. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan waktu Penelitian.....	32
B. Jenis penelitian.....	32

C. Populasi dan sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	33
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	34
1. Angket .....	34
2. Dokumentasi.....	35
3. Studi Kepustakaan .....	35
E. Sumber Data .....	36
a. Data Primer.....	36
b. Data Skunder .....	36
F. TeknikAnalisa Data .....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas .....	37
3. Uji Statistik Deskriptif.....	37
4. Uji Normalitas .....	37
5. Uji Linieritas.....	38
6. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Multikolinieritas .....	38
b. Uji Heteroskedastisitas .....	39
7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	39
8. Uji Korelasi Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
9. Uji Hipotesis .....	40
a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....	40
b. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F) .....	41

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia.....	42
2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah .....	44
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Caban Padangsidempuan.....	45
4. Produk – Produk Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.....	45
B. Analisis Hasil Penelitian .....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
3. Uji Statistik Deskriptif.....	50
4. Uji Normalitas .....	51
5. Uji Linieritas.....	52
6. Uji Asumsi Klasik .....	54

a. Uji Multikolinieritas.....	54
b. Uji Heteroskedastisitas.....	55
7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
9. Uji Hipotesis.....	58
a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....	59
b. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F).....	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
D. Keterbatasan Penelitian.....	64

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Skema Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1: Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2: Produk Pendanaan .....	45
Gambar 4.3:Produk Pembiayaan .....	46
Gambar 4.4:Layanan .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Angket
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket Variabel  $X_1$  *Responsiveness*
- Lampiran 3 : Tabulasi Angket Variabel  $X_2$  *Emphaty*
- Lampiran 4 : Tabulasi Angket Variabel Y Kepuasan Nasabah
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas *Responsiveness*
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas *Emphaty*
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah
- Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness*
- Lampiran 9 : Hasil Uji Reliabilitas *Emphaty*
- Lampiran 10 : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah
- Lampiran 11 : Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 12 : Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*
- Lampiran 13 : Hasil Uji Linieritas *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah
- Lampiran 14 : Hasil Uji Linieritas *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah
- Lampiran 15 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 16 : Hasil Uji Heterokodestisitas
- Lampiran 17 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 18 : Hasil Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 19 : Hasil Uji Parsial (uji-t)
- Lampiran 20 : Hasil Uji Simultan (uji-F)
- Lampiran 21 : Tabel t
- Lampiran 21 : Tabel f
- Lampiran 23 : Tabel r

Lampiran 24 : Permohonan Kesedian Menjadi Pembimbing Skripsi

Lampiran 25 : Surat Validasi

Lampiran 26 : Mohon Prariset

Lampiran 27 : Mohon ijin riset

Lampiran 28 : Balasan Mohon Ijin Riset

Lampiran 29 : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

Lampiran 30 : Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia sangat pesat, bahkan persaingan di industri perbankan sangat ketat, jumlah bank semakin banyak menjadikan masyarakat semakin leluasa dalam memilih bank dan membuat mereka berpindah dari satu bank ke bank lain. Jumlah bank yang semakin meningkat mengakibatkan persaingan antar bank semakin ketat. Perbankan saat ini dituntut untuk meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasarnya serta harus meningkatkan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Oleh karena itu salah satu upaya yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan atau produsen yaitu minimal menjaga bahkan terus berupaya meningkatkan kepuasan nasabah agar mampu bersaing dipasar, sehingga mampu merebut hati masyarakat yang merupakan sasaran utama yang dijadikan objek atas kegiatan perdagangan dan persaingan tersebut dan mampu menguasai pasar.<sup>1</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat ketat diatur sesuai dengan sifat dasarnya sebagai lembaga kepercayaan, menjadi perantara (intermediasi) antara pihak yang mengalami *surplus of fund* untuk diproduktifkan pada sektor-sektor yang mengalami *lack of fund*. Sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm.3.

dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam interaksi dengan dunia perbankan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis. Lembaga keuangan industri perbankan saat ini dihadapkan pada persaingan yang sangat kompetitif, kompleks. Semenjak dikeluarkan kebijakan pemerintah bidang perbankan pada tahun 1998 yang dikenal dengan paket oktober 1998 yang isinya adalah diperkenalkannya pendirian bank swasta nasional, bank pengkreditan rakyat dan memberi kesempatan kemudahan pembukaan kantor baru, maka secara tidak langsung telah mengakibatkan liberalisme sektor perbankan yang mendorong munculnya bank-bank baru dan masuknya cabang-cabang bank asing di Indonesia, sehingga persaingan antar bank dalam memperebutkan pasar semakin ketat. Untuk menghadapi hal tersebut maka tiap perusahaan dibidang perbankan perlu memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan produktivitasnya dan efisiensi serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Hal ini diharapkan dapat menjaga kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Melihat peran pokok perbankan yang sangat penting sebagai lembaga perantara keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal yang sangat dibutuhkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan saat ini upaya peningkatan kualitas pelayanan. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan berusaha untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang baik maka

akan menghasilkan kepuasan pelanggan, setiap individu mempunyai peranan yang sangat penting terhadap kepuasan yang dibentuk. Kepuasan (hasil) yang ia rasakan dibandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Loyalitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam pemasaran, khususnya dalam persaingan usaha yang semakin ketat saat ini. Keberadaan nasabah yang loyal akan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, agar perusahaan selalu bertahan dan berkembang.

Menunjukkan loyalitas nasabah yang diukur dari sikap nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap mengutamakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut.

Produk dan jasa berkualitas yang dihasilkan perusahaan membuat para nasabah merasa senang dan akan timbul rasa puas. Kepuasan nasabah akan diperoleh apabila kinerja produk yang dirasakan lebih besar atau minimal sama dengan harapannya. Setiap pelanggan tentunya ingin mendapatkan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau, lokasi yang mudah dijangkau, dan fasilitas yang lengkap. Disamping itu, nasabah juga ingin dilayani oleh karyawan perusahaan dengan ramah, tanggap (*Responsiveness*), jujur dan *Emphaty*.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan adalah lembaga keuangan yang memberikan berbagai produk dalam

penyaluran. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan telah memberikan layanan lebih dari 4,3 juta nasabah melalui gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki beragam produk yang sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk lainnya baik produk penghimpun dana, penyaluran dana maupun produk jasa. Salah satu jenis penghimpunan dana adalah produk Tabungan Rencana. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan memiliki sebuah produk tabungan umum yang digunakan nasabah yaitu tabungan Muamalat IB karena kemudahan dan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui layanan Elektronik Banking Bank Muamalat mencakup ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking dan Phone Banking*.<sup>2</sup>

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari PT. Bank Muamalat, Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan berikut ini merupakan perkembangan jumlah Tabungan Rencana dalam data terakhir yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan jumlah nasabah Tabungan Rencana pada PT.**  
**Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**  
**Tahun 2012 s/d 2017**

Tahun	Jumlah Nasabah	Jenjang Pertahun	Selisih per jenjang
2012	0	2011-2012	-
2013	0	2012-2013	0
2014	35	2013-2014	35
2015	93	2014-2015	58

<sup>2</sup>Bank Muamalat Indonesia, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses 6 Februari 2018 Pukul 14.30 WIB.

2016	170	2015-2016	77
2017	195	2016-2017	25

Sumber Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, oleh Bapak Risky Fahlevi di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa perkembangan jumlah nasabah tabungan Rencana pada tahun 2012 sampai 2013 sebanyak 0, kemudian pada tahun 2014 meningkat menjadi 35 nasabah dari tahun 2012 sampai 2014. Kemudian ditahun 2015 jumlah nasabah 93 bertambah sebanyak 58 nasabah. Pada tahun 2016 jumlah nasabah 170 nasabah mengalami peningkatan sebanyak 77 nasabah, akan tetapi di tahun 2017 tingkat pertumbuhan nasabah Tabungan Rencana mengalami penurunan. Artinya bahwa tingkat pertumbuhan di tahun 2016-2017 mengalami penurunan. Dengan demikian, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Penurunan jumlah nasabah ini bisa saja disebabkan kepuasan nasabah menurun. Hal ini sesuai dengan pernyataan nasabah yang menyatakan bahwa pelayanan yang diterimanya kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.<sup>3</sup>

Sebagai salah satu usaha untuk mempertahankan konsumen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan harus memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan bank

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan salah satu nasabah Tabungan Rencana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Dengan demikian, salah satu yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak dibidang jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan semakin besar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul tentang “**Pengaruh *Responsiveness* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah pokoknya yaitu:

1. Penurunan jumlah nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan disebabkan kepuasan nasabah menurun.
2. Pelayanan yang diterima nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidmpuan kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Nasabah kurang nyaman dalam bertransaksi karena pelayanan yang diberikan berbelit-belit.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yakni mengenai Pengaruh *Responsiveness* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

### D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah objek penelitian atau apapun yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Sesuai dengan judul penelitian ini maka ada dua variabel penelitian, yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen.

#### a. Variabel Independen

Variabel Independen atau variabel bebas adalah suatu variabel yang terjadi mendahului variabel terikatnya.<sup>4</sup> Dalam judul penelitian ini yang menjadi variabel Independen (x) yaitu *Responsiveness* dan *Emphaty*.

#### b. Variabel Dependen

Variabel Dependen atau variabel terikat adalah yang diakibatkan atau dipengaruhi variabel lain (variabel bebas).<sup>5</sup> Maka variabel (y) Kepuasan nasabah Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Definisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel terikat dalam penelitian yang dimaksudkan untuk

---

<sup>4</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.67.

<sup>5</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm.19.

menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik.

Untuk mengurangi kesalahpahaman istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatlah definisi operasional variabel. Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasari atas sifat-sifat yang diamati.<sup>6</sup> Definisi operasional variabel ini dapat dijelaskan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Definisi Variabel Operasional**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
1.	<i>Responsiveness</i> (X <sub>1</sub> ).	<i>Responsiveness</i> adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. sehingga dimensi kualitas daya tanggap ini didalam sebuah perusahaan harus benar-benar diwujudkan secara baik agar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan melayani dan menanggapi konsumen dengan cepat dan tepat.</li> <li>2. Karyawan memberikan pengarahan dengan bijaksana dan sebaik-baiknya kepada setiap konsumen untuk mengikuti aturan yang diterapkan perusahaan.</li> <li>3. Melayani dan membujuk.</li> </ol>	Ordinal

<sup>6</sup> Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2012), hlm.29.

		konsumen merasa dihargai atas tanggapan atau respon dari perusahaan atas segala keinginan dari konsumen.		
2.	<i>Emphaty</i> (X <sub>2</sub> )	<i>Emphaty</i> adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur perusahaan yang tidak berbelit-belit dalam melayani konsumen.</li> <li>2. Line layanan atau customer service mudah dihubungi.</li> <li>3. Merespon dengan ramah, sopan dan cekatan.</li> </ol>	Ordinal
3.	Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan konsumen merupakan rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan terhadap produk yang dihasilkan.</li> <li>2. Kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan ke orang lain.</li> <li>3. Tingkat konfirmasi harapan konsumen</li> </ol>	Ordinal

### **E. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan?
2. Apakah *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah *Responsiveness* dan *Emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan ?

### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

### **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang dimaksud adalah:

### 1. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah, sehingga bisa menambah ilmu dan pengetahuan dibidang pemasaran mengenai kepuasan konsumen.

### 2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit pengetahuan dan wawasan tambahan untuk mahasiswa dan masyarakat umum. Dan juga dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain.

### 3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi perusahaan bersangkutan untuk lebih memperhatikan dan semakin meningkatkan kualitas pelayanan mereka dikemudian hari. Dan mampu menciptakan kepuasan nasabah dan mampu merebut perhatian masyarakat sehingga dapat menguasai pasar lebih baik.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Pada BAB I dalam kajian pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, dilanjutkan pada bagian identifikasi masalah, dalam bagian identifikasi masalah membahas masalah atau merangkum masalah yang sudah dipaparkan pada latar belakang. Sesudah itu dibuat identifikasi masalah dilanjutkan pada pembatasan masalah dari masalah yang ada diidentifikasi masalah dibatasi untuk menjadi fokus penelitian. Kemudian dibuat definisi operasional

variabel guna menjelaskan tentang variabel yang ada. Lanjut pada pembahasan rumusan masalah yang diambil dari batasan masalah dijadikan sebuah pertanyaan. Kemudian diberi jawaban pada tujuan penelitian dan akan dicantumkan pada siapa saja kegunaan penelitian tersebut.

Pada BAB II dalam landasan teori terdapat bagian-bagian yaitu kerangka teori, yaitu teori *Responsiveness*, teori *Empathy* dan teori Kepuasan Nasabah. Dalam kerangka teori terdapat penjelasan-penjelasan dari sub bab yang akan dibahas dari judul yang diangkat peneliti. Kemudian dicantumkan penelitian-penelitian yang berkaitan pada penelitian yang akan dilaksanakan sebagai acuan pada penelitian sebagai pembeda, dilanjutkan pada bagian hipotesis sebagai jawaban sementara dari kerangka pikir tersebut,

Pada BAB III merupakan bagian yang berisi mengenai metode penelitian yang menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV berisi mengenai hasil penelitian atas pengaruh *Responsiveness* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan dan pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang diperoleh dan pembahasan yang merupakan hasil penelitian terhadap permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB V merupakan penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. *Responsiveness* (Dayaa Tanggap)

###### a. Pengertian *Responsiveness* (Daya Tanggap )

Pengertian *Responsiveness* menurut Nur Rianto Al Arif adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari nasabah harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan nasabah.<sup>1</sup>

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Kegiatan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan perusahaan, tapi lebih kepada bagaimana cara perusahaan menanggapi konsumen dalam bentuk apapun.

Yazid mendefinisikan *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu para nasabah dan memberikan jasa dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada

---

<sup>1</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 197.

kecepatan menanggapi kebutuhan konsumen. Mereka memberikan perhatian terhadap keinginan konsumen dengan menunjukkan kemauan untuk membantu melayani keinginan tersebut segera mungkin. Yang penting adalah standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan dan kesegeraan dan bukannya di atas persepsi perusahaan.<sup>2</sup>

Menurut Kasmir *responsiveness* adalah adanya keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan mendukung keinginan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan sesuai kemampuan.<sup>3</sup>

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.

---

<sup>2</sup> Yazid, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta:Ekonosia,2008), hlm.102.

<sup>3</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta:Kencana,2004), hlm 67.

- 2) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- 5) Membujuk orang yang dilayani
- 6) Apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Sehingga daya tanggap dalam suatu perusahaan haru benar-benar diperhatikan sehingga konsumen merasa begitu dihargai oleh perusahaan karena apabila konsumen sudah merasa nyaman dengan suatu pelayanan maka harga pun tidak begitu dipermasalahkan.<sup>4</sup>

#### **b. Empati (*Emphaty*)**

Definisi *Emphaty* dalam pemasaran adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti

---

<sup>4</sup>Freddy Rangkuti. *Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kualitas Pelanggan*, (Gramedia Pustaka Utama), hlm17-19.

kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.<sup>5</sup> Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*Empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. *Empathy* membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam perusahaan tersebut.

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (*top management*) sampai dengan level terbawah (staf) harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Setiap elemen pada perusahaan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Setiap karyawan terutama *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran *Empathy* terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari

---

<sup>5</sup>*Ibid*, hal .16.

perusahaan maka perusahaan memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen.<sup>6</sup>

### **c. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah Bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengomsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengomsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari pada yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Hessel Nogi S.Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta:PT. Gramedia Widiasarama Indonesia,2005),hlm.217.

<sup>7</sup>M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung:Alfabeta, Cv 2012), hlm.193.

Philip Kotler menyatakan bahwa:

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>8</sup>

Definisi kepuasan menurut Engel (1994) bahwa :

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketiakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>9</sup>

Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut terasa nyaman. Apabila nilai dari pelanggan adalah harga yang murah akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan dalam bertransaksi, kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Atau jika nilai bagi nasabah adalah tingkat *return*, maka tingkat *return* yang tinggilah yang mampu memberikan kepuasan baginya.

---

<sup>8</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari “*Marketing Manajemen*” oleh Benyamin Molan (Jakarta:Indeks,2007),hlm .36.

<sup>9</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Loc Cit*, hlm 193.

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan konsumen dengan perilaku konsumen, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen:<sup>10</sup>

- 1) Konsumen yang puas yaitu jika apa yang didapat oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkan, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*). Tipe ini disebut dengan *oposties*.
- 2) Tipe konsumen *defectors*, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut. Konsumen merasa apa yang didupatkannya dari produk tersebut sama saja dengan yang diberikan produk lain, sehingga ia beralih kepada produk yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkan.
- 3) Tipe konsumen *terrorist*, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Konsumen akan mengatakan kepada pihak lain tentang keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut.

---

<sup>10</sup> Leon Schiffman & Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Diterjemahkan dari “*Customer Behavior*” oleh Zoelkifli Kasip (Jakarta: PT.Indeks,2004), hlm.15.

- 4) Tipe konsumen *hostages*, yaitu konsumen tidak puas akan suatu produk namun tidak akan melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah.
- 5) Tipe konsumen *mercenaries*, yaitu konsumen yang puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.<sup>11</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya<sup>12</sup>. Pelanggan atau nasabah merupakan asset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan bahwa pelanggan adalah “Raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi. Didalam al-Quran juga diperintahkan kepada semua ummat Islam agar bersifat lembut dan sopan saat melayani siapa saja dan termasuk kepada pelanggan atau nasabah agar nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan kepada nasabah. Hal tersebut dijelaskan dalam al-Quran surah Ali Imran ayat 159, sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا  
الْقَلْبِ لَا نَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرْ

<sup>11</sup> M. Nur Rianto Al arif, *Op. Cit*, hlm196.

<sup>12</sup> Kasmir, *kewirausahaan* (Jakarta:PT.Raja Graindo Persada,2014),hlm.334.

هَمْ وَشَاوِرَهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى  
 اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : ”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka betakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>13</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap karyawan perusahaan harus bersikap lembut dan sopan dalam melayani nasabah, agar nasabah senang dan merasa puas. Begitu juga dengan sebaliknya apabila tidak memberikan layanan dengan baik maka nasabah pun akan menjauh satu persatu, ketika hal tersebut terjadi orang yang memberikan layanan harus melihat kembali cara pemberian layanan kepada nasabah tersebut.

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

- a) Tetap setia dan lama
- b) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.

---

<sup>13</sup> Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahnya*, ( Arab Saudi: Kompleks Percetakan Al-Quran Raja Fahh,1971).hlm.72

- c) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- d) Memberi perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap yang lain.
- e) Menawarkan gagasan jasa atau barang kepada perusahaan.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atau pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang akan diterima bank, antara lain:

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan (tidak lari ke bank lain).
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.<sup>14</sup>

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah dengan standar yang ditetapkan atau pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etik yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya, dimana:<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* ( Jakarta:Kencana Persada Media Grup,2010), hlm.161.

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Custime Service...*, hlm 31.

- a) Ramah tamah yang dimaksud bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b) Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan antrian.
- c) Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d) Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Untuk memudahkan mengenai kepuasan pelanggan, digunakan ukuran sebagai berikut:<sup>16</sup>

Apabila kinerja > harapan → pelanggan sangat puas

Apabila kinerja = harapan → pelanggan puas

Apabila kinerja < harapan → pelanggan kecewa

Di dalam dunia perbankan sangat diperlukan yang namanya Etika dalam menjalani pekerjaannya. Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *Ethos* yang artinya adat, akhlak watak

---

<sup>16</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*.hlm.101.

perasaan, sifat, dan cara berfikir. Pelayanan didalam perbankan disebut juga *service* yang merupakan setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan dan Etika Bank sangatlah penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari perusahaan pesaing. Pelayanan dan Etika merupakan daya penarik bagi calon nasabah dan juga mempertahankan nasabah lama serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara perusahaan perbankan yang ada.

#### **d. Tabungan Rencana**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan hal itu.<sup>17</sup>

Tabungan Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian dimasa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah. Tabungan Rencana adalah tabungan syariah yang memberikan kemudahan nasabah menabung secara disiplin dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Metode setoran untuk Tabungan Rencana menggunakan sistem *autodebet*,

---

<sup>17</sup> <https://www.infoperbankan.com/muamalat/tabungan-rencana-bank-muamalat-setoran-rutin-bulanan-minimal-rp-100-ribu.htm>

sehingga nasabah dapat disiplin dengan nilai setoran yang nasabah dan pihak bank yang disepakati

Merencanakan kebutuhan dimasa depan memang perlu seperti merencanakan target-target yang akan dicapai seperti ingin menikah, pendidikan anak, membeli rumah atau kendaraan, menunaikan ibadah haji atau rencana dihari tua (pensiun), maka rencanakan keuangan untuk persiapan salah satu target dengan menabung di Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Melalui Tabungan Rencana maka target atau gambaran total dana yang akan dicapai lebih terukur dan terarah, disamping itu kita akan mendapatkan bagi hasil atas dana yang kita tabung, semakin besar saham atau saldo tabungan maka pastinya keuntungan yang dibagi semakin besar.

Tabungan Rencana menggunakan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Mutlaqoh* dengan nisbah bagi hasil 30% nasabah akan merasakan keuangan melalui tabungan ini dengan jangka waktu yang fleksibel, sehingga nasabah dapat menentukan sendiri mulai dari 3 bulan sampai dengan 20 tahun.

## **1. Penelitian Terdahulu**

Sebagai pembanding penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu:

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

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil penelitian</b>
1.	Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (Skripsi: 2010)	Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan pelanggan dalam bentuk loyalitas pelanggan.	X1= kualitas pelanggan. X2=Kepuasan pelanggan. Y=Loyalitas pelanggan	Kedua dimensi Kualitas pelanggan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2.	Jhon Mahendra (2011)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan ketty resto.	X1= Tangible X2= Emphaty X3= responsiveness X4= reability X5= assurance Y= Kepuasan Pelanggan	Kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.
3.	Gusti Nyoman Kaler Saputra (2007)	Analisis faktor-faktor penentu kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pemilik member Card pada Pasar	X1 = Tangible X2 = Emphaty X3 = Responsiveness X4 =Assurance X5 =Reability Y =Kepuasan pelanggan	Kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terbukti berpengaruh dan positif terhadap variabel

		Swalayan Tiara Dewata Denpasar.		kepuasan pelanggan.
4.	Sri Hardianti (2010)	Analisis kerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkomsel Malang Area.	X1 = Tangible X2 = Emphaty X3 = Responsiveness X4 = Assurance X5 = Reability Y = Kepuasan pelanggan	Dari kelima faktor pembentuk kualitas pelayanan tersebut semua terbukti berpengaruh positif terhadap kupuasan pelanggan .
5.	Dian Afriani Putri ( Skripsi: Universitas Lampung, Jurusan Manajemen,2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mie Ayam Sumbrah di Bandar Lampung.	X = Kualitas Layanan Y = Kepuasan Konsumen.	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah makan Mie Ayam Sumbrah di Bandar Lampung.

Penelitian terdahulu dicantumkan untuk melihat dan sebagai gambaran umum setiap penelitian. Karena dapat bermanfaat untuk memperkuat teori. Perbedaan dan persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah:

1. Persamaan peneltian ini dengan saudari Dwi Aryani dan Febrina Rosinta adalah terletak pada salah satu variabel Independen nya yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini variabel

dependen penelitian saudara Dwi Aryani dan Febrina Rosinta adalah Loyalitas pelanggan sedangkan penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

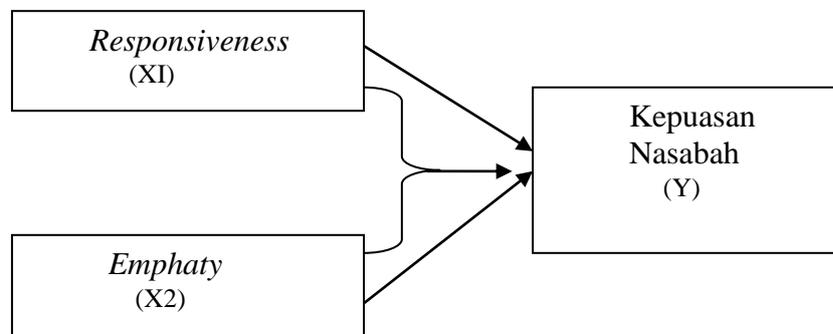
2. Persamaan penelitian ini dengan peneliti Jhon Mahendra dan Maria Josephine Tyra adalah memiliki kesamaan dalam meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan peneliti saudara/i Jhon Mahendra dan Maria Josephine Tyra dengan peneliti dimana peneliti fokus pada faktor *responsiveness* dan *emphaty* sebagai variabel independen.
3. Begitu juga pada peneliti Gusti Nyoman Kaler Saputra, dan Sri Hardianti adalah memiliki kesamaan dalam meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dengan peneliti dimana peneliti fokus pada *responsiveness* dan *emphaty* sebagai variabel independen.
4. Persamaan penelitian ini dengan peneliti saudara Dian Afriani Putri adalah memiliki kesamaan dalam meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dengan peneliti dimana peneliti fokus pada faktor *responsiveness* dan *emphaty* sebagai variabel independen, dan pada analisis regresi peneliti menggunakan teknik analisis regresi berganda. Sedangkan penelitian saudara Dian Afriani Putri menggunakan analisis regresi logistik.

## 2. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori teori berhubungan dengan faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>18</sup>

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan maka kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

**Kerangka pikir**  
**Gambar 2.1**



Penelitian ini variabel Independen yaitu *Responsiveness* (X<sub>1</sub>) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Begitu juga *Emphaty* (X<sub>2</sub>) juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, kemudian variabel *Responsiveness* (X<sub>1</sub>) dan *Emphaty* (X<sub>2</sub>) secara bersama juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) .

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu penjelasan tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi, atau tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* ( Bandung: Alfabeta,2012), hlm.88.

jawaban sementara yang disusun oleh penelitian yang dilakukan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:<sup>19</sup>

$H_1 = \textit{Responsiveness}$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

$H_0 = \textit{Responsiveness}$  tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

$H_2 = \textit{Emphaty}$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

$H_0 = \textit{Emphaty}$  tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

$H_3 = \textit{Responsiveness}$  dan  $\textit{Emphaty}$  berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

$H_0 = \textit{Responsiveness}$  dan  $\textit{Emphaty}$  tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

---

<sup>19</sup>Sudjana, *Metode Statistika* (Bandung:Tarsito,2001).hlm,219.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08 Padangsidimpuan. Penelitian ini dimulai sejak Desember 2017 sampai dengan Agustus 2018.

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yakni menggunakan data berupa angka untuk dikelola. Penelitian ini menggunakan perhitungan angka-angka berdasarkan indikator variabel yang disusun dan dirancang.<sup>1</sup>

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

##### **1. Populasi**

Populasi menurut Sudarwan Danim “Populasi adalah *Universum*, dimana *Universum* itu dapat berupa orang, wilayah, atau benda yang ingin yang diketahui oleh peneliti.<sup>2</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa Populasi adalah keseluruhan subjek yang akan menjadi sumber data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif yang menggunakan Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat

---

<sup>1</sup>Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2003), hlm 13.

<sup>2</sup>Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta:Bumi Aksara.2007), hlm.87.

Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan sampai dengan tahun 2017 dengan jumlah keseluruhan 195 nasabah.

## 2. Sampel

Menurut Mudrajat Kuncoro “Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dan unit populasi”.<sup>3</sup> Menurut Suharsimi Arikunto “ Sampel sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.<sup>4</sup> Jadi, sampel adalah bagian dari Populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi peneliti. Teknik pengambilan Sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana anggota populasinya yang diteliti belum diketahui karakteristiknya. Pengambilan Sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e = 0,05 adalah:

---

<sup>3</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta:Erlangga, 2013),hlm122.

<sup>4</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta:Rineka Cipta,2013), hlm.174.

$$n = \frac{195}{1 + 195 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{195}{1,4875}$$

$n = 131,09$  dibulatkan menjadi 132.

Maka jumlah responden yang akan diambil peneliti adalah 132 responden.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Adapun alat yang digunakan peneliti adalah:

##### 1. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.<sup>5</sup> Menurut Sugiono “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.<sup>6</sup>

Dengan demikian angket merupakan pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis dengan tujuan agar mudah memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup dengan menyediakan alternatif jawaban responden.

---

<sup>5</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm.136.

<sup>6</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*,hlm.134-135.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup dengan menyediakan alternatif jawaban responden. Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Ordinal. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.

**Tabel 3.1**  
**Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner**

Skor Sifat Pernyataan Positif	Skor Sifat Pernyataan Negatif	Kategori Jawaban
5	1	Sangat Setuju (SS)
4	2	Setuju (S)
3	3	Kurang Setuju (KS)
2	4	Tidak Setuju (KS)
1	5	Sangat Tidak Setuju (STS)

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku umum, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang.

## 3. Studi Kepustakaan

Dalam studi pustaka, peneliti mencatat dan mengumpulkan data atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yang diperoleh dari buku, artikel laporan lain yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti.

## E. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari nasabah tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, jurnal, skripsi dan buku-buku yang relevan.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.<sup>7</sup> 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>8</sup> Hasil validitas dari setiap

---

<sup>7</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 51.

<sup>8</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 172.

pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom *corrected item total correlation*. Jika ditemukan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka item tersebut dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.<sup>9</sup> Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *alpha* > 0,60.

## 3. Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku atau generalisasi.<sup>10</sup>

## 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

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 175.

<sup>10</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpadu* (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 30.

rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi lebih besar dari 5 persen atau 0,05.<sup>11</sup>

- a. Apabila  $\text{sig} > 0,05$  maka distribusi data bersifat normal.
- b. Apabila  $\text{sig} < 0,05$  maka distribusi data tidak normal.

## 5. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan (*Deviation for Linearity*)  $> 0,05$ .<sup>12</sup> Uji linearitas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi linear sederhana atau berganda antara variabel yang diteliti.

## 6. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,05 artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji. Multikolinearitas dapat dilihat dari

---

<sup>11</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 28.

<sup>12</sup>Duwi Priyatno, *Op.Cit.*, hlm. 36.

VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.<sup>13</sup>

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa metode yang bisa digunakan diantaranya yaitu uji park, uji glesjer, melihat pada pola grafik regresi dan metode korelasi spearman's rho. Pada penelitian ini peneliti menggunakan korelasi spearman's rho, Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual terdapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak ditemukannya masalah heterokedastisitas.<sup>14</sup>

## 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas yaitu *responsiveness* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ) , dan kepuasan nasabah ( $Y$ ). Analisis regresi berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah:<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup>Duwi Priyanto, *Op. Cit.*, hlm. 79.

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm. 108.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 277.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Atau

$$KN = a + b_1RES + b_2EM + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi Linear Berganda

RES = *responsiveness*

EM = *Emphaty*

e = *error*

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

## 9. Uji Hipotesis

### a) Uji Koefisien Regresi Parsial ( Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikansi 0,05. Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  
Artinya masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel terikat.
- b. Jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.  
Artinya masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel terikat.<sup>16</sup>

**b) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- sama (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.

- a. Jika  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ( $\alpha = 0,05$ ).

Artinya terdapat pengaruh antara *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

- b. Jika  $F_{hitung} <$  dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak ( $\alpha = 0,05$ ).

Artinya tidak terdapat pengaruh antara *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah tabungan rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Mudrajat Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 144.

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 157.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 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 Indonesia juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia 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 Indonesia memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. Bank Muamalat Indonesia saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat Indonesia 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 Indonesia 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 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 11 unit, diantaranya: 1 unit di cabang ,3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, dan 1 unit di Sibolga.

---

<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 Mei 2018 pukul 09.34 WIB.

## B. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, ansipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*

Adapun visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yaitu:

Visi: *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia adalah Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan 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.<sup>2</sup>

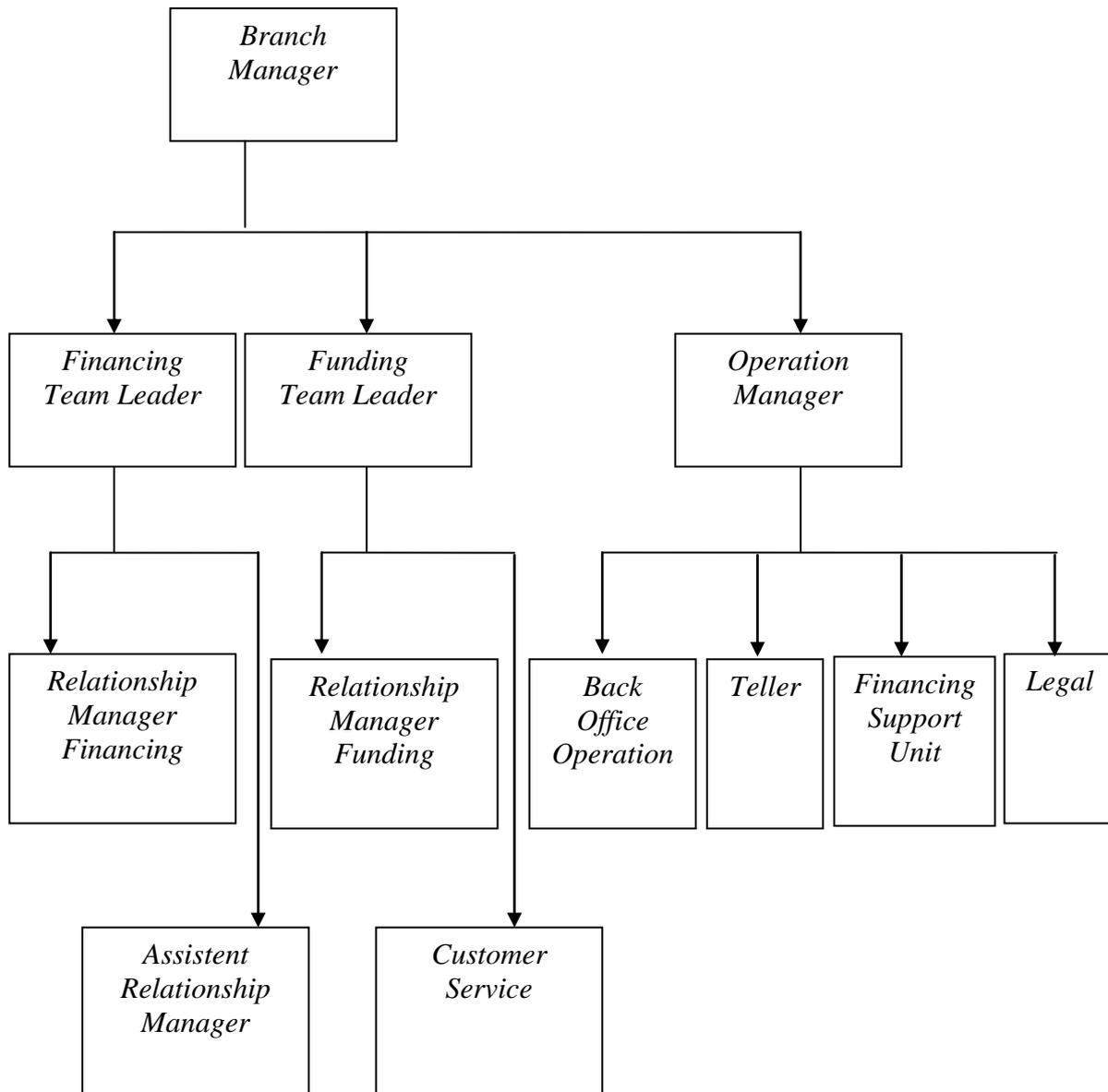
## C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan melakukan restrukturisasi, tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

---

<sup>2</sup>Bank Muamalat Indonesia, “Visi dan Misi” <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses 07 Mei 2018 pukul 16.38 WIB.

**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi**

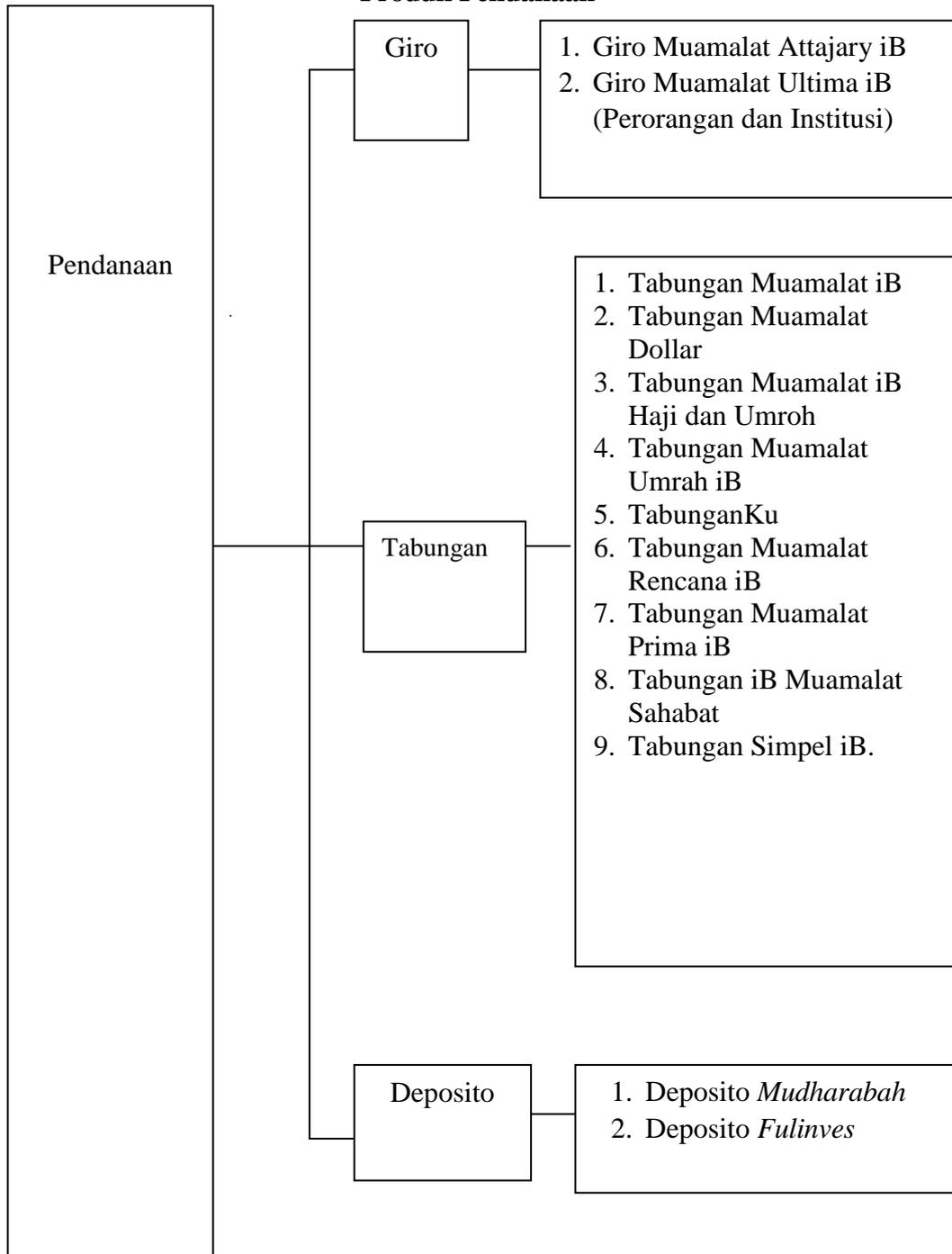


Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

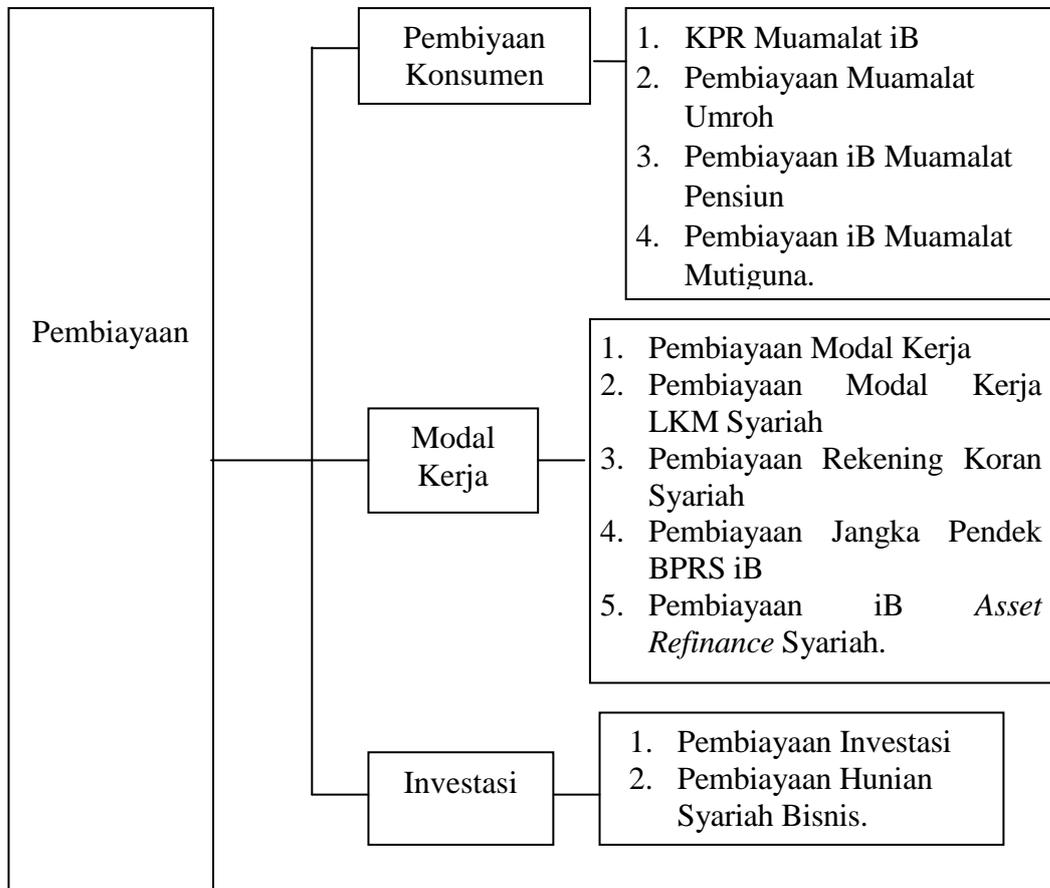
#### **D. Produk dan Layanan**

Produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada bagan berikut ini:

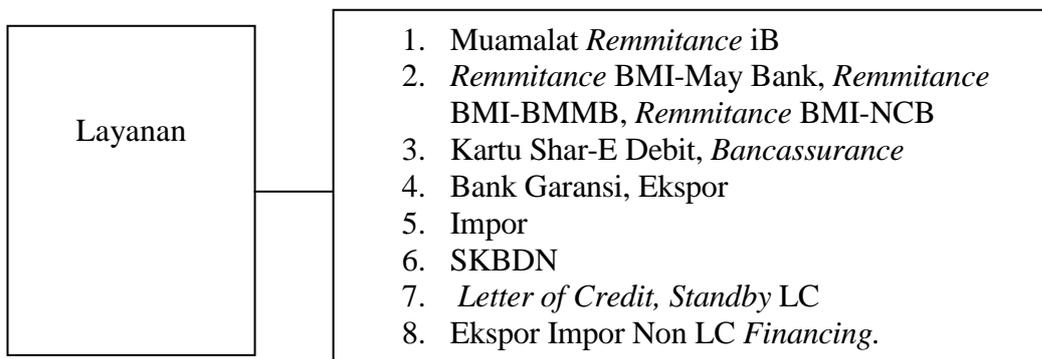
**Bagan 4.2**  
**Produk Pendanaan**



### Bagan 4.3 Produk Pembiayaan



### Bagan 4.4 Layanan



## E. Analisis Hasil Penelitian

### 1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk dapat melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  terlampir) dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - 2$ , dimana  $n$  = jumlah sampel, jadi  $df = 132 - 2$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,171. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas *Responsiveness***

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
RES1	0,775	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 130$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,171$ .	Valid
RES2	0,734		Valid
RES3	0,509		Valid
RES4	0,605		Valid
RES5	0,619		Valid
RES6	0,740		Valid
RES7	0,628		Valid
RES8	0,583		Valid

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

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari  $r_{tabel}$  0,171. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas *Emphaty***

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
EMP1	0,663	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 130$ .	Valid
EMP2	0,526		Valid
EMP3	0,554		Valid
EMP4	0,595		Valid

EMP5	0,642	Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,171$ .	Valid
EMP6	0,622		Valid
EMP7	0,559		Valid
EMP8	0,708		Valid
EMP9	0,704		Valid
EMP10	0,667		Valid

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

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari  $r_{\text{tabel}}$  0,171. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Item Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
KN1	0,561	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $df = 130$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,171$ .	Valid
KN2	0,603		Valid
KN3	0,519		Valid
KN4	0,546		Valid
KN5	0,503		Valid
KN6	0,695		Valid
KN7	0,594		Valid
KN8	0,529		Valid

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

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari  $r_{\text{tabel}}$  0,171. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$  maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Responsiveness	,803	8
Emphaty	,821	10
Kepuasan Nasabah	,700	8

Sumber: Hasil *out put* SPSS versi 22 (data diolah)

Dilihat dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel *responsiveness*  $0,803 > 0,600$ . Dengan demikian variabel *responsiveness* dapat dikatakan reliabel. Selanjutnya *Cronbach's Alpha* untuk variabel *emphaty*  $0,821 > 0,600$ . Dengan demikian variabel *emphaty* dapat dikatakan reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah  $0,700 > 0,600$ . Dengan demikian variabel kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel.

### 3. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses pengolahan data untuk mendiskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, *mean*, *minimum*, *maximum* dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness	132	19	40	32,93	3,260
Emphaty	132	32	50	41,55	3,427
Kepuasannasabah	132	28	40	32,72	2,444

Valid N (listwise)	132				
--------------------	-----	--	--	--	--

Sumber: Hasil out put SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa variabel *responsiveness* dengan jumlah data (N) sebanyak 132 mempunyai nilai *mean* sebesar 32,93 dengan nilai minimum 19 dan nilai maksimum 40 serta standar deviasinya sebesar 3,260. Variabel *emphaty* dengan jumlah data (N) sebanyak 132 mempunyai nilai *mean* sebesar 41,55 dengan nilai minimum 32 dan nilai maksimum 50 serta standar deviasinya sebesar 3,427. Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 132 mempunyai nilai *mean* sebesar 32,72 dengan nilai minimum 28 dan nilai maksimum 40 serta standar deviasinya sebesar 2,444.

#### 4. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Untuk menentukan suatu data dapat dikatakan normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya. Jika signifikannya  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikannya  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Statistik Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		132
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,80367041
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,062
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
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 out put SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas terlihat nilai *Test Statistic* adalah 0,066 dan lebih besar dari nilai signifikan 0,05 ( $0,066 > 0,05$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

## **F. Uji Linieritas**

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel Independen dengan variabel dependen mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation for Linearity*)  $> 0,05$ . Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji linieritas *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah**

ANOVA Table			Sum of	Df	Mean	F	Sig.
			Squares		Square		
Kepuasannasabah * Responsiveness	Between	(Combined)	331,861	16	20,741	5,292	,000
	Groups	Linearity	299,228	1	299,228	76,339	,000
		Deviation from Linearity	32,633	15	2,176	,555	,903
	Within Groups		450,768	115	3,920		
Total			782,629	131			

Sumber: Hasil out put SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas nilai signifikansi *Deviation For Linearity* adalah sebesar 0,903 pada taraf signifikansi 0,05. Karena *Deviation For Linearity* lebih dari 0,05, maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *responsiveness* dengan variabel kepuasan nasabah.

**Tabel 4.8**  
**Hasil uji Linearitas *emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah**

ANOVA Table			Sum of	df	Mean	F	Sig.
			Squares		Square		
Kepuasannasabah * Emphaty	Between	(Combined)	400,398	17	23,553	7,025	,000
	Groups	Linearity	328,056	1	328,056	97,842	,000
		Deviation from Linearity	72,342	16	4,521	1,348	,181
	Within Groups		382,231	114	3,353		
Total			782,629	131			

Sumber: Hasil out put SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas nilai signifikansi *Deviation For Linearity* adalah sebesar 0,182 pada taraf signifikansi 0,05. Karena *Deviation For*

*Linearity* lebih dari 0,05, maka terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel *emphaty* dengan variabel kepuasan nasabah.

## G. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance*, apabila nilai *VIF* kurang dari 10 dan *tolerance* lebih 0,05 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,942	1,942		6,663	,000		
Responsiveness	,222	,076	,296	2,932	,004	,413	2,419
Emphaty	,300	,072	,421	4,162	,000	,413	2,419

a. Dependent Variable: Kepuasannasabah

Sumber: Hasil out put SPSS versi 22 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel *responsiveness* (X1) adalah  $0,413 > 0,05$ , variabel *emphaty* (X2) adalah  $0,413 > 0,05$ . Dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel *responsiveness* (X1) adalah  $2,419 < 10$ , variabel *emphaty* (X2) adalah  $2,419 < 10$ . Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

## 2. Heterokodestisitas

**Tabel 4.10**  
**Hasil uji Heterokodestisitas**

			Correlations			
			Responsive ness	Emphaty	Kepuasan nasabah	Unstandardi zed Residual
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1,000	,743**	,593**	,023
		Sig. (2- tailed)	.	,000	,000	,790
		N	132	132	132	132
	Emphaty	Correlation Coefficient	,743**	1,000	,663**	,042
		Sig. (2- tailed)	,000	.	,000	,635
		N	132	132	132	132
	Kepuasannasabah	Correlation Coefficient	,593**	,663**	1,000	,700**
		Sig. (2- tailed)	,000	,000	.	,000
		N	132	132	132	132
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,023	,042	,700**	1,000
		Sig. (2- tailed)	,790	,635	,000	.
		N	132	132	132	132

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

Sumber: Hasil out put SPSS versi 22 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat variabel *responsiveness* (X1) dengan menggunakan korelasi Spearman's rho adalah  $0,790 > 0,05$ , Variabel *emphaty* (X2) sebesar  $0,635 > 0,05$ . Dapat disimpulkan nilai dari kedua variabel di atas lebih besar dari  $0,05$  sehingga tidak terjadi Heterokodestisitas.

## H. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat.

Persamaan regresi linier berganda dengan 2 variabel bebas sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,942	1,942		6,663	,000
	Responsiveness	,222	,076	,296	2,932	,004
	Emphaty	,300	,072	,421	4,162	,000

a. Dependent Variable: Kepuasanabab

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

Dari tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$KN = a + b_1RES + b_2EM + e$$

$$KN = 12,942 + 0,222RES + 0,300 EM + e$$

Keterangan:

KN : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

$b_1, b_2$  : Koefisien Regresi Linear Berganda

RES : *Responsiveness*

EM : *Emphaty*

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 12,938, artinya jika *responsiveness* ( $X_1$ ) dan *emphaty* ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya - 12.938.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* ( $b_1$ ) bernilai positif sebesar 0,222, artinya bahwa setiap *responsiveness* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,222 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah, semakin baik kualiatas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan nasabah.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* ( $b_2$ ) bernilai positif sebesar 0,300 , artinya bahwa setiap *emphaty* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,300 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif,

artinya terjadi hubungan positif antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah, semakin naik *emphaty* maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

## I. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel Independen (X) terhadap variabel dependen(Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,675 <sup>a</sup>	,455	,447		1,818

a. Predictors: (Constant), *Emphaty*, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasannasabah

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

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka  $R^2$  (R Square) sebesar 0,455 Hal ini menunjukkan bahwa persentase variasi variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 45,5% sedangkan sisanya 54,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## J. Uji Hipotesis

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

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (*responsiveness* dan *empahty*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji statistik t

pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan jika nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Adapun hasil analisis regresi *output* sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,942	1,942		6,663	,000
Responsiveness	,222	,076	,296	2,932	,004
Emphaty	,300	,072	,421	4,162	,000

a. Dependent Variable: Kepuasannasabah  
Sumber: Hasil *output* SPSS versi 22 (data diolah)

Untuk  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) =  $n - k - 1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel independen, jadi  $df = 132 - 2 - 1 = 129$ , maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,656.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel *responsiveness* memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 2,932  $t_{tabel}$  sebesar 1,656 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,9232 > 1,656$ ). Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel *responsiveness* memiliki nilai Sig. sebesar 0,004 sehingga nilai Sig.  $< 0,05$  ( $0,004 < 0,05$ ) maka  $H_{a1}$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada variabel *emphaty* memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 4,162  $t_{tabel}$  sebesar 1,656 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,162 > 1,656$ ). Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel *emphaty* memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig.  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_{a2}$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Ketentuan dalam uji F adalah: jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan jika nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

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

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	356,456	2	178,228	53,949	,000 <sup>b</sup>
Residual	426,173	129	3,304		
Total	782,629	131			

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness

Sumber : Hasil out put SPSS versi 22 (data diolah)

Dari hasil *uji* Signifikansi di atas dapat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 53,949 sedangkan  $F_{tabel}$  untuk signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan  $df_1$  (jumlah variabel – 1) = 2 dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) atau  $132-2-1 = 129$  ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independent), hasil yang diperoleh untuk  $F_{tabel}$  sebesar 3,07.

Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $53,949 > 3,07$ ) maka  $H_{a3}$  diterima. Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_{a3}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa *reponsiveness* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **K. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul Pengaruh *Responsiveness* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana pada PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 menunjukkan hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,455. atau 45,5%.

Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel *responsiveness* dan *emphaty* terhadap variabel kepuasan nasabah 45,5% atau dengan kata lain variasi variabel independen yang digunakan dalam model *responsiveness* dan *emphaty* mampu menjelaskan sebesar 45,6% variabel dependen kepuasan nasabah, 54,4 satuan dijelaskan oleh variabel lain yang dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Perhitungan statistik dengan menggunakan *SPSS* yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa regresi yang dihasilkan cukup baik untuk menerangkan perkembangan kepuasan nasabah. Dari hasil variabel independen yang dimasukkan dalam penelitian ini, ternyata semua variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya hasil interpretasi dari hasil regresi tersebut terhadap signifikansi masing-masing variabel yang diteliti dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Hasil regresi *responsiveness* menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari hasil koefisien sebesar 0,222. Hal ini berarti *responsiveness* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah, dimana apabila setiap peningkatan *responsiveness* ditambah 1 satuan maka peningkatan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,222 satuan. Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 0,05 maka  $t_{hitung}$  sebesar 2,932. Hal ini berarti *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.932 > 1,656$ ).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jhon Mahendra dan Maria Josephine Tyra (2011) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan ketty resto . Yang menyatakan bahwa Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan secara parsial bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan teori Menurut Kasmir dalam buku Pemasaran Bank *responsiveness* adalah adanya keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan mendukung keinginan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan sesuai kemampuan. Oleh karena itu apabila *responsiveness* dilakukan dengan baik maka masyarakat atau nasabah akan

semakin mengenal produk Tabungan Rencana pada PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

## 2. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah

Hasil regresi *emphaty* menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari hasil koefisien sebesar 0,300. Hal ini berarti *emphaty* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah, dimana apabila setiap peningkatan nilai taskiran ditambah 1 satuan maka peningkatan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,300 satuan. Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 0,05 maka  $t_{hitung}$  sebesar 4,162. Hal ini berarti *emphaty* pengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,162 > 1,656$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010) yang berjudul Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan pelanggan dalam bentuk loyalitas pelanggan. Yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelanggan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini sejalan dengan teori menurut Nur Rianto Al Arif dalam buku Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah *Emphaty* dalam pemasaran adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan

memiliki adanya rasa empati (*Empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Oleh karena itu apabila *emphaty* dilakukan dengan baik maka nasabah akan semakin tertarik untuk memilih tabungan Rencana pada PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

### 3. Pengaruh *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah

Secara simultan variabel *responsiveness* dan *emphaty* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $53,949 > 3,07$ ) dan nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_{a3}$  diterima Jadi dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sri Hardianti dan Sari Ruci (2010) yang berjudul Analisis kerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkomsel Malang Are . Yang menyatakan Secara simultan dari kelima faktor pembentuk kualitas pelayanan tersebut semua terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## L. Keterbatasan Penelitian

Semua rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk memperoleh hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan kuesioner (angket) peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Selain itu, peneliti memiliki keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial, *responsiveness* memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,932 > 1,656$ ). atau  $H_{a1}$  diterima., artinya ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah. *Responsiveness* adalah adanya keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan mendukung keinginan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan sesuai kemampuan.
2. Secara parsial, *emphaty* memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,162 > 1,656$ ) atau  $H_{a2}$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan nasabah. *Emphaty* dalam pemasaran adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*Empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

3. Secara simultan atau bersama-sama antara *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah. hal ini dapat dilihat dari uji simultan ( uji F)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $53,949 > 3,07$ ) maka dapat disimpulkan  $H_{a3}$  diterima, artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan harus lebih meningkatkan *responsiveness* dan *emphaty*. Sehingga pada akhirnya, hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah
2. Bagi peneliti, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti berharap akan adanya penelitian lanjutan atau sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti berikutnya dengan meneliti seperti variabel lokasi, layanan dan variabel lainnya yang dapat meningkatkan jumlah nasabah tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidmpuan.

3. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini, dan dapat juga menjadi bahan bacaan mengenai dunia ekonomi dan dunia perbankan pada khususnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*
- Asmadi Aisa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2003)
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2005)
- Departemen Agama, *Quran Tajwid dan Terjemahannya*, Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006
- Rangkuti Freddy. *Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kualitas Pelanggan*, (Gramedia Pustaka Utama)
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2014)
- \_\_\_\_\_, *Etika Customer Service* (Jakarta: Kencana Persada Media Grup,2010)
- \_\_\_\_\_, *kewirausahaan* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2014)
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank* ( Jakarta:Kencana Persada Media Grup,2010)
- Leon G Schiffman dan Leslie L Kanuk, *Perilaku Konsumen*, diterjemahkan dari "*Customer Behavior*" Oleh Zoelkifli Kasip (Jakarta: PT. Indeks,2004)
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta:Erlangga, 2013)
- Nur Rianto Al arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV.Alfabeta,2012)
- Sudarwan Danin, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta:Bumi Aksara.2007),
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta:Rineka Cipta,2013)

————— *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)

Sudjana, *Metode Statistika* ( Bandung:Tarsito,2001)

Syofian Siregar, *Statistik Parametrik* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2014)

Yazid, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Ekonosia,2008)

Sumber Lain:

Bank Muamalat Indonesia, [Http://Www.Bankmuamalat.CoId/Profil-Bank-Muamalat](http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat), diakses 6 Februari 2018 Pukul 14.30 WIB.

Wawancara dengan salah satu nasabah Tabungan Rencana PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan pada tanggal 2 Juli 2018 pada Pukul 09.15 W IB.

<https://www.infoperbankan.com/muamalat/tabungan-rencana-bank-muamalat-setoran-rutin-bulanan-minimal-rp-100-ribu.htm> diakses pada tanggal 13 Maret 2018 pukul 15.40 WIB.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Indah Permata Sari  
Jeniskelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Padangsidempuan, 13 Oktober 1995  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat lengkap : Jl. Dr. Payungan Dlt Gg. Bersama No,2

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Ahmad Husein Aritonang  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Bidasari Hasibuan S.Pd  
Pekerjaan : PNS

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 200121 Kayu Ombun Padangsidempuan Tamat Tahun 2008
2. SMP N. 4 Padangsidempuan Tamat Tahun 2011
3. SMA N. 2 Padangsidempuan Tamat Tahun 2014
4. Masuk IAIN Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun 2014

## Lampiran 1

### LEMBAR KUESIONER

PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN RENCANA PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN.

#### 1. Karakteristik Responden

Kami memohon kesediaan saudara/saudari untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Alamat :

#### 2. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama 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:

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

4. Semua jawaban saudara/saudari dijamin kerahasiaannya
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

**A. Angket (X<sub>1</sub>) Responsiveness ( Daya Tanggap)**

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan yang baik adalah karyawan yang melayani nasabah dengan cepat dan tepat.					
2	Saya menyukai karyawan yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan nasabah.					
3	Karyawan selalu mengarahkan nasabah untuk menggunakan dana sebaik-baiknya,					
4	Karyawaan yang bijaksana harus mengikuti peraturan perusahaan.					
5	Karyawan yang baik adalah karyawan yang memiliki sifat melayani dan membujuk.					
6	Karyawan selalu membujuk setiap orang yang dilayani dengan sopan dan lemah lembut.					
7	Karyawan sigap dalam melayani nasabah yang bermasalah dalam aplikasi denga cepat.					
8	Karyawan memberikan solusi apabila terjadi permasalahan yang dihadapi nasabah.					

**B. Angket (X<sub>2</sub>) Emphaty**

NO	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kemampuan karyawaan dalam memberi solusi atas permasalahan yang saya hadapi cukup menyakinkan.					
2	Setiap saya menyampaikan keluhan, karyawan mendengarkan dengan penuh perhatian.					
3	Saya mendapatkan pelayanan dengan segera saat saya membutuhkan.					

4	Karyawan selalu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
5	Karyawan selalu memberikan penjelasan yang benar atas keluhan yang saya sampaikan.					
6	Karyawan selalu memberikan perhatian individual kepada masing-masing nasabah.					
7	Saya merasa apa yang dijanjikan karyawan pada umumnya dapat dipenuhi.					
8	Karyawan peduli akan keinginan nasabah.					
9	Karyawan selalu menjaga hubungan baik kepada nasabah.					
10	Karyawan membuat nasabah merasa nyaman sewaktu melakukan transaksi.					

### C. Angket (Y) Kepuasan Nasabah

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap produk yang dihasilkan.					
2	Saya puas dengan tanggapan dan solusi dari pelayanan ketika saya mengalami kesulitan atau masalah.					
3	saya merasa puas dan nyaman atas keramahan dan etika yang diberikan Bank Muamalat indonesia					
4	Saya merasakan seluruh pelayanan yang diberikan Bank Muamaat Indonesia yang saya butuhkan sangat memuaskan.					
5	Saya telah merekomendasi tentang tabungan Rencana Bank Muamalat kepada orang lain.					
6	Saya tidak ingin pindah ke Bank lain.					
7	Saya berharap Bank Muamalat memberikan pelayanan yang terbaik setiap saat dan seterusnya.					
8	Saya merasakan seluruh pelayanan Bnk Muamalat Indonesia lebih memuaskan dari layanan Bank Lainnya.					

Lampiran 2

Hasil angket variabel X<sub>1</sub>

*Responsiveness*

Responden	Pernyataan /pertanyaan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	34
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	4	5	4	4	5	5	3	5	35
5	4	4	3	4	4	5	5	5	34
6	4	5	5	5	4	2	2	4	31
7	4	4	4	4	4	4	3	4	31
8	4	4	4	5	5	3	3	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	3	4	4	3	4	3	3	4	28
11	5	4	4	4	4	5	4	4	34
12	5	5	4	5	4	5	5	5	38
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	5	4	4	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	3	4	31
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	3	4	4	5	4	4	32
21	5	5	5	5	4	5	4	4	37
22	4	4	5	5	4	4	4	4	34
23	4	5	4	4	4	4	4	4	33
24	5	4	5	5	4	4	4	5	36
25	5	4	4	5	5	5	4	5	37
26	5	4	4	4	5	4	4	5	35
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31
28	4	4	4	4	4	3	3	4	30
29	4	4	4	4	4	3	4	4	31
30	4	3	4	4	4	4	4	4	31



72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	4	5	5	3	3	3	3	4	30
75	5	5	5	4	4	3	3	4	33
76	4	5	5	5	5	5	4	4	37
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	5	5	5	5	5	5	4	4	38
79	5	5	4	5	5	4	4	5	37
80	3	4	4	3	4	3	3	4	28
81	4	4	4	4	5	5	5	5	36
82	4	4	5	3	5	4	3	4	32
83	4	5	4	4	4	5	3	4	33
84	4	4	4	5	4	4	4	4	33
85	4	5	4	5	5	5	3	5	36
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	5	4	4	3	4	3	33
88	4	4	5	5	4	5	3	5	35
89	3	4	4	4	4	4	4	4	31
90	4	4	4	4	4	5	5	4	34
91	4	4	4	3	4	4	4	4	31
92	4	4	4	4	5	4	4	5	34
93	3	3	3	4	4	4	4	4	29
94	4	4	4	4	4	4	4	5	33
95	4	4	4	4	4	4	3	4	31
96	5	5	5	2	4	5	5	4	35
97	3	4	4	4	4	3	3	4	29
98	3	3	4	4	4	3	4	5	30
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	5	5	4	4	4	5	5	5	37
101	4	4	5	5	4	4	4	5	35
102	5	4	4	4	5	5	3	5	35
103	4	4	4	4	4	4	5	4	33
104	4	4	4	5	5	3	3	4	32
105	4	4	4	4	4	5	4	4	33
106	4	4	4	4	4	5	5	4	34
107	4	4	4	5	4	4	4	5	34
108	4	4	4	4	4	4	4	4	32
109	4	5	4	5	5	3	5	4	35
110	3	4	4	4	4	4	4	4	31
111	4	4	4	3	4	4	4	4	31
112	3	4	4	5	4	4	4	4	32

113	4	4	4	4	4	3	4	4	31
114	3	4	5	4	4	5	4	4	33
115	5	4	4	4	5	4	5	4	35
116	4	3	4	4	4	3	3	4	29
117	3	4	4	4	4	4	4	4	31
118	5	5	4	4	4	5	5	4	36
119	4	4	5	4	4	4	4	4	33
120	4	4	4	4	4	5	4	4	33
121	4	4	3	4	4	5	5	4	33
122	3	4	4	3	4	3	4	4	29
123	4	3	3	4	4	4	4	4	30
124	4	5	5	5	5	5	5	5	39
125	4	5	5	4	4	3	3	5	33
126	5	4	4	4	4	4	4	4	33
127	4	5	5	4	4	3	3	5	33
128	5	5	4	4	4	5	4	5	36
129	2	2	4	3	3	2	2	4	22
130	4	3	4	4	4	3	3	4	29
131	4	4	4	4	4	4	3	4	31
132	5	4	4	4	5	5	3	5	35

Lampiran 3

Hasil angket variabel X<sub>2</sub>

*Emphaty*

Responden	Pernyataan/pertanyaan										Jum
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
4	5	2	3	4	5	5	4	4	4	5	
5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
8	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
10	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	
13	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
21	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
22	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
26	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	

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



112	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	
115	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
116	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
117	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	
118	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
119	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
120	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
123	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
128	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
129	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
131	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	
132	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	

Lampiran 4

Hasil angket variabel Y

Kepuasan Nasabah

Responden	Pernyataan/pertanyaan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	5	4	5	4	4	5	4	35
4	5	3	4	3	5	4	3	3	30
5	4	4	4	5	4	5	4	4	34
6	4	4	4	3	4	3	4	4	30
7	4	4	5	5	4	4	4	4	34
8	4	5	4	5	4	5	4	4	35
9	4	4	3	4	3	3	4	4	29
10	4	4	4	3	3	3	3	4	28
11	4	4	4	4	4	4	4	5	33
12	4	5	4	4	4	5	5	4	35
13	4	4	4	5	4	4	4	3	32
14	4	4	3	3	4	4	4	4	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	3	4	4	4	4	4	4	31
18	3	3	4	3	4	4	4	4	29
19	4	3	4	3	4	3	4	4	29
20	4	4	4	4	4	4	3	4	31
21	5	4	4	5	5	4	4	4	35
22	4	4	5	4	4	4	4	4	33
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	5	4	4	4	4	33
26	4	4	4	4	5	4	4	4	33
27	3	3	4	4	4	4	4	4	30
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	5	4	33
30	4	4	3	4	4	5	5	4	33
31	4	4	5	5	3	3	4	4	32

32	4	4	4	5	4	5	4	4	34
33	4	3	4	5	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	3	4	4	31
35	4	5	5	5	5	5	5	5	39
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	5	5	5	5	5	5	5	4	39
38	4	4	4	4	5	3	3	3	30
39	4	4	4	4	4	4	5	4	33
40	5	5	5	4	5	3	4	5	36
41	4	4	3	5	4	5	4	4	33
42	4	4	4	4	3	5	5	4	33
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	5	4	4	5	4	5	5	5	37
45	4	4	3	4	4	4	5	5	33
46	5	5	4	4	4	5	5	4	36
47	4	3	3	4	4	3	4	4	29
48	4	5	4	4	4	4	4	4	33
49	4	4	4	4	3	2	4	4	29
50	4	5	5	4	4	3	3	4	32
51	4	4	4	4	3	3	3	4	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	4	5	5	5	35
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	5	4	4	4	33
56	4	5	5	5	4	5	5	5	38
57	4	4	4	4	4	5	5	5	35
58	4	4	4	4	4	4	5	4	33
59	4	4	4	4	4	5	4	4	33
60	3	4	3	4	3	4	4	4	29
61	4	4	4	4	4	3	4	4	31
62	4	4	4	5	4	4	4	4	33
63	4	4	3	4	5	4	4	5	33
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	4	4	4	4	4	4	5	33
66	4	4	5	5	5	5	4	5	37
67	4	3	3	3	4	4	4	4	29
68	4	4	4	4	5	4	4	5	34
69	4	4	4	4	3	3	3	4	29
70	4	4	4	5	3	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	3	4	4	31



114	4	3	4	4	4	4	5	4	32
115	4	4	4	4	4	4	5	5	34
116	3	3	4	3	4	3	4	4	28
117	4	4	4	4	4	4	4	4	32
118	4	4	4	4	4	4	5	5	34
119	4	3	4	5	4	4	4	4	32
120	4	4	4	4	4	4	4	4	32
121	4	4	4	4	5	5	4	5	35
122	4	4	4	4	4	3	4	4	31
123	4	4	4	4	4	3	4	4	31
124	4	4	4	4	5	5	4	4	34
125	4	3	4	4	4	5	4	5	33
126	4	4	4	4	3	4	5	4	32
127	4	3	4	4	5	4	4	5	33
128	5	4	4	5	5	5	4	5	37
129	4	4	4	4	3	2	4	4	29
130	3	3	3	4	4	3	4	4	28
131	4	4	3	4	4	4	4	4	31
132	4	4	3	4	4	5	5	4	33



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

Surat : B-179 /In.14/G/TL.00/3/2018  
No : -  
Tgl : -  
: Mohon Izin Pra Riset

/C Maret 2018

kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk  
Cibinong Padangsidempuan

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Indah Permata Sari  
NIM : 1440100138  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh  
*consiveness* dan *Empathy* Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan  
Cibinong pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan".

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

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.



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



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

Surat : B-312 /In.14/G/TL.004/2018

24 April 2018

Mohon Izin Riset

Pinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Cibang Padangsidimpuan

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Indah Permata Sari  
NIM : 1440100138  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh  
Responsiveness dan Emphaty terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana pada  
Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan ".

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

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

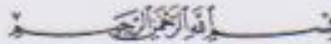
Assalamu'alaikum Wr.Wb.



Dr. Darius Harahap, SHI., M. Siq  
NIP. 19780818 200901 1 015



PT. Bank Muamalat



No. 263/B/KC PSP-SRT/V/2018

Padangsidempuan, 9 Mei 2018  
23 Sya'ban 1439 H

Kepada Yth:  
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan  
Tempat

Perihal : Keterangan ltn riset

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Insemoga 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 ltn riset bernomor B-112/In.14/G/TL.00/4/2018 tanggal surat 05 April 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

Nama	: Indah Permata Seri
NIM	: 1440100138
Semester	: VIII ( delapan )
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Dengan judul skripsi "Pengaruh Responsiveness dan Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan " telah kami terima dan berikan ltn 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

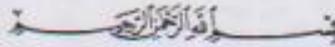
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
KCU Padangsidempuan

Muhammad Helmi  
Branch Manager

LEV



Bank Muamalat



No. : 095/B/KC PSP-SRT/VII/2018

Padangsidempuan, 9 Juli 2018  
25 Syawal 1439 H

Kepada Yth:  
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan  
di Tempat

Perihal : **Keterangan selesai riset**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Insemoga 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-312/In.14/G/TL00/4/2018 tanggal surat 05 April 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

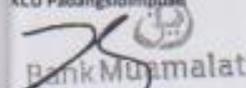
Nama	: Indah Permata Sari
NIM	: 1440100138
Semester	: VIII ( delapan )
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Dengan judul skripsi "Pengaruh Responsiveness dan Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Rencana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan " telah selesai melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan 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 Padangsidempuan



Muhammad Helmi  
Branch Manager

LEV