



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCU
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**APRILLA WINDARI
NIM. 16 401 00020**

PRODI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI
BANK MUAMALAT INDONESIA KCU
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**APRILLA WINDARI
NIM. 16 401 00020**

PRODI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCU
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**APRILLA WINDARI
NIM. 16 401 00020**

PEMBIMBING I

*M. f. AIC with
ditandatangani
06 Juni 2023*

Windari, S.E., M.A.
NIP. 19830510 201503 2 003

PEMBIMBING II

Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si.
NIP. 19861205 202012 1 007

PRODI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2023

Hal : Lampiran Skripsi

a.n. **Aprilla Windari**

Lampiran : 6 (enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Juni 2023

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **APRILLA WINDARI** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Windari, S.E., M.A.
NIP. 19830510 201503 2 003

PEMBIMBING II



Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si
NIP. 19861205 202012 1 007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **APRILLA WINDARI**

NIM : 16 401 00020

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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, 06 Jmi - 2023
Saya yang Menyatakan,



APRILLA WINDARI
NIM. 1640100020

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

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **APRILLA WINDARI**
NIM : 16 401 00020
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 06 Juni 2023

Yang menyatakan,



APRILLA WINDARI
NIM. 1640100020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733

Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Aprilla Windari
NIM : 16 401 00020
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Ketua

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Sekretaris

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Anggota

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIDN. 2020077902

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIDN. 2006118105

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 27 Juni 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/71,25(B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD
ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634)22080Fax. (0634)24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI
BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : APRILLA WINDARI
NIM : 16 401 00020

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

Padangsidimpuan, 31 Juli 2023

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : APRILLA WINDARI
Nim : 16 401 00020
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Latar belakang penelitian ini adalah Kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sebab jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka nasabah belum merasa puas. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah juga dapat di lihat dari penerapan biaya administrasi, yang belum sesuai dengan fasilitas yang diterima nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan, seperti dalam pelayanan yang diberikan. Pengukur kepuasan nasabah yaitu sistem keluhan, survei kepuasan nasabah. kualitas pelayanan adalah memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan nasabah. indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empathy. Biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan operasional suatu perusahaan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi yang menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan penyembaran angket. Teknik analisis penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, uji analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan. Biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan. Kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

KATA KUNCI: Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim

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, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.”**ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syahada 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 mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SyahadaPadangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar,

- M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dr. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
 3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
 4. Ibu Windari, S.E., M.A. selaku Pembimbing I dan Bapak Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
 5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
 6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.

7. Teristimewa saya hanturkan kepada keluarga tercinta Ayahanda saya Irianto dan Ibunda saya Jueriah yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya,
8. Untuk Saudara-Saudara saya, Abang saya Dimas Syahputra dan Tri Prayudha, Dan kakak saya Ari Sitiawan, dan keponakan-keponakan saya semoga selalu dalam lindungan Allah SWT. Serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan bantuan moral dan materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk sahabat saya Muhammad Tegar Syahputra, Rina Risky Pohan, Indah Nurmaliani Dalimunthe, Novi Rahmayani, Risdha Kurnia, Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 1 mahasiswa angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati

peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 2023
Peneliti.

APRILLA WINDARI
NIM. 16 401 00020

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan 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	sā	s´	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zāl	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	ṣad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
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	La
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
ا	fathah	A	A
ى	Kasrah	I	I
و	dommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ى	fathahdanya	Ai	A dan i
.....و	fathahdanwau	Au	A dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى... .. ا... ..	fathahdanalifatauya	A	a dan garis atas

ى...ِ...	Kasrahnya	I	I dan garis di bawah
ُ...	ḍommahdanwau	U	u dangaris di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

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

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ّ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan

antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

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

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 di letakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf 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 dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN	
BISNIS ISLAM	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Defenisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Peneliti	10
G. Kegunaan Peneliti	10
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teori	13
1. Kepuasan Nasabah	13
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	16
b. Pengukur Kepuasan Nasabah.....	11
c. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	18
d. Indikator Kepuasan Nasabah	20
2. Kualitas Pelayanan.....	21
a. Pengertian Kualitas	21
b. Pengertian Pelayanan.....	23
c. Tujuan Pelayanan.....	25
d. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	26
e. Indikator Kualitas Pelayanan	29
3. Biaya Administrasi.....	30
a. Pengertian Biaya	30
b. Pengertian Biaya Administrasi	32
c. Indikator Kepuasan	33

B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pikir	37
D. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu	40
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Kuesioner	43
2. Dokumentasi	44
3. Sumber Data.....	45
E. Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
4. Uji Heteroskedastisitas.....	47
5. Analisis Linear Berganda.....	48
6. Uji Hipotesis.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.....	51
B. Uji Validitas dan Realibilitas	54
C. Analisis Data.....	59
D. Pembahasan Penelitian.....	65

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah 2018-2022	3
Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel.....	8
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel III.1 Indikator Skor.....	44
Tabel III.2 Indikator Variabel	44
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi.....	56
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	57
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Biaya Administrasi	58
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	59
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel IV.10 Hasil Uji Koefisien Determinan	64
Tabel IV.11 Hasil Uji t.....	65
Tabel IV.12 Uji F.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kerangka Pikir	38
Gambar II.2 Uji Heteroskedastisitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup
Kuesioner penelitian
Surat Validasi Persetujuan Pembimbing
Lembar Validasi Angket Kualitas Pelayanan
Lembar Validasi Angket Biaya Administrasi
Lembar Validasi Angket Kepuasan Nasabah
Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
Hasil Keusioner Variabel Biaya Administrasi
Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah
Penerimaan Izin Riset
Lampiran : Hasil Uji Validitas & Uji Reliabilitas
Lampiran : Hasil Uji Normalitas
Lampiran : Hasil Uji Multikolinearitas
Lampiran : Hasil Uji Heteroskedastisitas
Lampiran : Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran : Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran : Hasil Uji t
Lampiran : Hasil Uji F
Dokumentasi
R tabel
T tabel
F tabel
Permohonan Kediaan Menjadi Pembimbing
Mohon Izin Riset
Balasan izin Riset

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syariah di Indonesia kian pesat, maklum saja Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan perkembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan pelayanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun.¹

Bank syariah harus mampu memahami karakteristik dan kebutuhan nasabah pada pasar sasarannya. Sebab keberlangsungan hidup suatu perusahaan sangat tergantung pada perilaku konsumennya. Salah satu strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan bisnis dalam sebuah lembaga keuangan yaitu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah. Nasabah haruslah menjadi prioritas utama perusahaan jasa. Oleh karenanya, kelangsungan hidup perusahaan jasa tergantung pada pelanggan.

Secara naluriah, setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Dengan semakin

¹<http://www.ojk.go.id>

banyaknya kebutuhan masyarakat dan lapangan pekerjaan yang masih kurang, sehingga muncul kegiatan pinjam meminjam ditengah-tengah masyarakat. Oleh karenanya setiap perusahaan jasa harus siap untuk bersaing. Untuk itu perlu pengelolaan yang baik dalam pelayanan untuk menarik nasabah baru ataupun mempertahankan nasabah yang lama.

Penilaian kualitas pelayanan sangatlah berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, karena kualitas pelayanan sifatnya tidak nyata dan antara produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Setiap nasabah mempunyai penilaian kualitas pelayanan yang berbeda, untuk memenuhi harapan nasabah kualitas pelayanan lebih terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaiannya.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk loyal terhadap perusahaan. Kesetiaan nasabah ini memungkinkan perusahaan untuk dapat memahami harapan serta kebutuhan nasabah, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Memberikan pelayanan yang baik dapat mempertahankan hubungan yang abadi dengan pelanggan, oleh karenanya untuk mencapai kepuasan nasabah yang maksimum tidak hanya memberikan pelayanan yang hanya satu hari, satu bulan atau satu tahun melainkan setiap langkah, setiap menit bahkan bertahun-tahun dalam berbisnis.

Berikut merupakan pertumbuhan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan 2018-2022.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Nasabah 2018-2022

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan (Persentase %)
2018	1.336	
2019	2.543	90,34
2020	3.614	42,11
2021	4.328	19,76
2022	4.983	15,13

Sumber Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 pertumbuhan jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 90,34% , kemudian pada tahun 2020 pertumbuhan jumlah nasabah juga mengalami penurunan sebesar 42,11% , serta tahun 2021 pertumbuhan jumlah nasabah sebesar 19,76%, dan pada tahun 2022 pertumbuhan jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 15,13%. Peningkatan dan penurunan ini dapat menunjukan seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam memperoleh pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Hasil wawancara dengan bapak rusdi sebagai bancassurance consultant penurunan pertumbuhan jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan juga disebabkan oleh berbagai faktor lainnya, salah satunya adalah penerapan biaya administrasi yang belum sesuai dengan fasilitas yang

diterima nasabah. Berbagai fasilitas yang dimiliki masih terbatas dan belum meninjau seluruh nasabah.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui sebagian besar nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dapat dilihat dari persentase jumlah nasabah setiap bulan menurun hal ini dipengaruhi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. padahal kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dilihat dari hasil jumlah nasabah dan 98 responden yang telah diteliti.

Kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi perusahaan jasa. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Meskipun kegiatan jasa merupakan kegiatan yang bersifat tidak tampak, namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan.

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Apabila Kepuasan yang dirasakan tinggi akan menciptakan harapan pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman atas produk sebelumnya, komitmen yang diberikan perusahaan serta informasi yang didapatkan dari beberapa pelanggan yang lain. Oleh karena itu, maka aspek pelayanan merupakan kunci bagi keberhasilan suatu produk jasa yang telah ditawarkan.

Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau juga sekelompok individu atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan. Nasabah

debitur adalah pihak yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Hal ini menunjukkan bahwa menciptakan kepuasan nasabah menjadi langkah awal dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dan untuk meningkatkan profitabilitas bank, kepuasan nasabah dapat dilihat dari segi pelayanan dan biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak

puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor- faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering dibuat RATER sehingga dapat menciptakan peserta/ pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (buktifiksik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap). Kriteria ini menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah.

Dalam buku Hermanto menurut Meonir agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayanin ada empat perayaratan pokok yaitu, tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan kerahmatamahan.²

Dalam jurnal Binti Khoiriyah dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dibaitul tamwil muhammadiyah (BMT) mentari ngunut Tulangagung dengan hasil penelitian yaitu, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, secara parsial biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun demikian menurut Yulindawati, aan Muhammad ferdian, ismail rasyid ridla tarigan dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah pada BRI

² Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya 2019), hal. 25.

Syariah cabang Banda Aceh dengan hasil penelitian yaitu, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari latar belakang diatas peneliti ingin meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di bank umum syariah kota padangsidempuan, Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Terjadinya fluktuasi jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan pada tahun 2018-2022
2. Kurang optimal dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.
3. Penerapan biaya administrasi tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi masalah penelitian ini supaya hanya fokus pada kualitas pelayanan, dan biaya administrasi.

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel merupakan objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, pada penelitian ini terdiri dari variabel: kepuasan nasabah (Y), kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2). Defenisi operasional variabel penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2
Defenisi Operasional Variabel

Jenis variabel	Defenisi variabel	Indikator variabel	Skala pengukuran
Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah suatu kejadian dimana harapann nasabah terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Perasaan puas 3. Tanggapan 4. Kualitas produk 5. Harga³ 	Ordinal
Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Reliabilitas 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati⁴ 	Ordinal

³Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 201.

⁴ Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta : STIA LAN Press, 2000), hal. 205.

Biaya Administrasi (X2)	Biaya administrasi adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan operasional perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya administrasi 2. Biaya asuransi 3. Biaya notaris 4. Biaya materai 5. Biaya jasa penilai independen/public⁵ 	Ordinal
-------------------------	---	---	---------

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ?
2. Apakah ada pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

⁵Skripsi, Aan Muhammad Ferdian, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah*, hal. 32.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

Dapat dijadikan wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan dan layanan dalam bidang manajemen serta sebagai syarat menyelesaikan pendidikan stasus-1 di Program studi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

2. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dan menciptakan serta meningkatkan kepuasan nasabah. penelitian ini juga merupakan sumbangan berupa pemikiran dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

3. Bagi pihak lain

- a. Akademik

Dapat memberikan informasi dan penambah wawasan bagi pihak terkait, sekaligus sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

- b. Diluar akademik

Dapat dijadikan sebagai bahan pustaka dan bahan pengetahuan tentang kepuasan nasabah. penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu sumber yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan pengumpulan data dan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya di bagi dalam dalam lima bab yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Defenisi Operasional Variabel, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Kegunaan Penelitian.

Bab II menjelaskan mengenai landasan teori yang berisikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi serta Biaya Administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan. Teori ini bertujuan untuk dasar dalam memecahkan masalah meliputi: Kerangka Teori, Penelitian Terdahulu dari penelitian ini, Kerangka Pikir serta Hipotesis.

Bab III menjelaskan mengenai dimanakah lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan oleh, peneliti. Serta bagaimana peneliti mengambil data, apakah melalui kuesioner, dokumen atau wawancara dalam penelitian dan juga dijelaskan teknik pengambilan data yang digunakan dan uji apa saja yang digunakan.

Bab IV berupa hasil penelitian, bab ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Serta bagaimana peneliti mengambil data apakah melalui kuisinoer, dokumen atau wawancara dalam penelitian. Pada bagian ini juga dijelaskan teknis analisis data apa saja yang digunakan dan uji yang digunakan dalam penelitian.

Bab V merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran-saran dalam penelitian ini, bab ini merupakan langkah terakhir dalam sebuah penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.¹ Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika pelanggan melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas atau senang²

Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau juga sekelompok individu atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan. Nasabah debitur adalah pihak yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³

¹Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, PT Elek Media Komposindo, 2002), hal. 2

²Kasmir, *opcit.*, hal. 238.

³ Dwi Suyiko, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Jakarta: ISBN, 2009), hal. 184.

Kepuasan Nasabah menurut Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁴ Undang-undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1.

Kepuasan nasabah merupakan penilaian dari nasabah atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya, membeli lagi produk yang lain dalam bank yang sama, dan memberikan promosi gratis dari mulut kemulut.⁵

Dari beberapa penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang atau tidak senang nasabah setelah membandingkan kinerja layanan yang diberikan oleh bank dengan harapannya. Apabila hubungan nasabah dengan bank terjalin dengan baik maka pihak nasabah akan membeli setiap produk baru yang ditawarkan oleh bank.

Variabel utama yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan expectations (apa yang diharapkan) dan preceived performance (pelayanan yang diterima). Apabila preceived performance melebihi expectations maka

⁴Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayumedia Publishing), hal. 112.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2010), hal. 238.

pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu perceived performance jauh dibawah expectations maka pelanggan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value(nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas.

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

- 1) Tetap setia lebih lama.
- 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
- 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- 4) Memberi perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga. Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.

Kasmir mengemukakan bahwa kepuasan konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang

diharapkan, Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- 2) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi konsumen.
- 3) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 4) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karekteritas konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

b. Pengukur Kepuasan nasabah

Perusahaan perlu mengukur kepuasan nasabah guna melihat umpan balik maupun masukan yang diambil oleh bank syariah atau perusahaan. Kotler mengemukakan bahwa terdapat tiga metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu⁶:

- 1) Sistem keluhan dan saran. Setiap bank syariah atau perusahaan yang berpusat dalam nasabah perlu memberikan kesempatan bagi nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, keluhan mereka.
- 2) Survei kepuasan nasabah. Bank syariah atau perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan para nasabah. Bank syariah atau perusahaan yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan *survey* berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon.

⁶Kotler, Philip, Keller, *Marketing Pemasaran* , (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 134.

- 3) *Lost customer analysis* (analisis nasabah yang beralih). Bank syariah atau perusahaan sebaiknya menghubungi para nasabah yang telah berhenti atau yang telah berpindah untuk bertransaksi persoalan keuangan agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan selanjutnya.
- 4) *Ghost shopping* salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan adalah dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai hasil kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

Tjiptono dalam bukunya Nasution ada beberapa startegi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah⁷:

a) *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyediaan jasa dan pelanggan berlanjut, tidak berakhir penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat menjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

b) *Superior Customer Service*

⁷Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), hal. 135.

Bank syariah atau perusahaan berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih agar tercipta suatu pelayanan yang superior yang dapat memberi manfaat yaitu berupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh.

c) *Unconditional Guarantees*

Garansi atau jaminan istimewa yang dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan sebelum dan sesudah pembelian jasa, sekaligus membuat perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas nasabah.

d) Penangan Keluhan Pelanggan

Penangan keluhan memberikan peluang untuk mrngubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas atau bahkan pelanggan menjadi abadi.⁸

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

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

1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Persaingan dengan perang harga, pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa pasar. Cukup banyak fakta bahwa nasabah yang bersedia membayar harga yang

⁸ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2004), hal. 128.

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

2) Manfaat Ekonomis Mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini jauh lebih murah dibandingkan terus menerus menarik nasabah baru.

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

4) Kunci sukses bisnis masa depan

a) Kepuasan nasabah merupakan strategi bisnis jangka panjang, membangun dan memperoleh produk perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan nasabah.

b) Program kepuasan nasabah relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama.

c) Kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis masa depan yang mengukur kecendrungan reaksi nasabah terhadap perusahaan yang akan datang.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator dari kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut.⁹

- 1) Kinerja merupakan cara kerja karyawan bank apakah sudah memberikan kualitas dan kuantitas baik dalam melaksanakan tugasnya dan juga bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan.
- 2) Perasaan puas merupakan emosi positif yang diberikan nasabah terhadap produk atau jasa yang dia gunakan karena sesuai dengan yang dia harapkan sehingga nasabah merasa puas.
- 3) Kepuasan menyeluruh merupakan tanggapan yang diberikan oleh nasabah dimana nasabah merasa puas terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh bank seperti pada penanganan keluhan, penilaian nasabah dan kepatuhan syariah telah terlaksanakan dengan baik dan sesuai dengan keinginan nasabah.
- 4) Kualitas Produk , produk merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk akan memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen.
- 5) Harga untuk pelanggan yang sensitive, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan peluang yang

⁹Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH, “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*”, jurnal Administrasi Bisnis, Vol.64 No.1 2018, hal. 95.

tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitive terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Jasa (*service*) merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰

Kualitas dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas ciri lima utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan dan daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.

¹⁰Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2005), hal. 75.

- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan satun, ramah dan jujur.

Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan, kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Kualitas dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen.

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

- 1) Ketetapan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses dengan waktu cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas tanggung jawab dan bebas dari kesalahan.

- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan secara langsung berinteraksi dengan nasabah.
- 4) Kelengkapan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- 5) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan faktor yang penting dalam sebuah industri perbankan, karena perbankan merupakan usaha yang menjual jasa yang mengutamakan service dan keramahan dalam melayani calon nasabah.¹¹ Pelayanan sendiri merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dimana perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

¹¹Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka cipta, 1994), hal. 18.

Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik.

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan yang sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan (service) adalah melakukan sesuatu bagi orang lain, dalam literatur manajemen setidaknya ada 4 lingkup definisi service, yaitu: a) Service menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi seperti, transportasi, financial, perdagangan ritel, personal service,

kesehatan, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkungannya adalah industri.

b) Service dipandang sebagai produk intangible yang hasilnya lebih berupa aktivitas berupa obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan, ruang lingkungannya adalah tawaran produk.

c) Service merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kerja serta pengalaman layanan.

d) Service bisa pula dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen yang utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan.

c. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau customer loyalty. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Tujuan pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan melampaui harapan nasabah dan harapan yang memiliki ciri khas kualitas. Agar kita dapat memenangkan tender suatu bisnis, atau memberikan sejumlah uang kepada hakim atau

penguasa agar kita dapat memperoleh hukuman yang lebih ringan atau termasuk dalam kategori suap (*risywah*).

d. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*), yaitu:

a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Sifat jasa tak berwujud (*service intangibility*) artinya jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau didengar sebelum dibeli.¹² Misalnya, orang akan menjalani bedah plastik tidak dapat melihat hasilnya sebelum melakukan bedah plastik. Dan bagi penumpang pesawat terbang tidak mempunyai apapun, kecuali tiket dan janji untuk diterbangkan dan selamat ke tujuan mereka.

b. Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual, dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya, jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersamaan. Umumnya, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan

¹²Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hal. 11.

adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir sifat khusus dari jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *monstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan dan beban kerja perusahaan. Pada industri jasa yang bersifat *people-based*, komponen manusia yang terlibat jauh lebih banyak daripada jasa yang bersifat *equipment-based*. Implikasinya adalah bahwa hasil (*outcome*) dari operasi jasa yang bersifat *equipment-based* maupun operasi manufaktur. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas yang tinggi ini dan sering kali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

d. Mudah Lenyap (*Perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Permintaan pelanggan akan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya (substitusi dari persediaan jasa) guna mengembangkan penawaran dan permintaan. Dalam hal ini perlu dilakukan analisis terhadap biaya pendapatan bila kapasitas ditetapkan terlalu tinggi atau terlampau rendah.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan etika yang baik bagi yang menerimanya. Seperti yang dijelaskan dalam *Al-Qu'an* surah *Al-Maidah* ayat 2.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُحِلُّوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
 الْفَلَاحِيْدَ وَلَا ءَاْمِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ
 فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا تَجْرِمْنَكُمْ سَنَآءُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
 اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
 ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya :Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjung Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangimu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.

Tafsiran: tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.¹³

Ibnu Katsir memaknai ayat tersebut bahwa Allah memerintahkan hamba –Nya yang beriman untuk . Dalam pesan al-quran diatas sangat jelas bahwa allah perintahkan hamba Nya untuk saling bantu membantu, memberikan pertolongan dalam kebaikan kepada orang lain. Selanjutnya Allah larang hambanya membantu dalam perbuatan dosa dan perbuatan yang tidak sesuai dengan ketetapan Nya. Pesan yang terkandung dalam al-quran sungguh indah apabila dipraktekkan dalam kehidupan bermasyarakat.

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa setiap manusia yang berinteraksi harus memperhatikan norma-norma yang ada baik interaksi sesama manusia, maupun interaksi manusia dengan lingkungannya. Sehingga hal ini juga harus memperhatikan etika karyawannya dalam bekerja, apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya perbankan. Bank berhubungan langsung dengan nasabah, sehingga kualitas pelayanan karyawan terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangibility*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan

¹³ <https://www.gramedia.com>

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan(*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpecah. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan.

e. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

3. Pengertian Biaya Administrasi

a. Pengertian Biaya

Biaya dalam arti cost adalah suatu pengorbanan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagian akuntansi mendefinisikan biaya adalah suatu moneter atas pengorbanan barang dan jasa untuk memperoleh manfaat dimasa kini atau masa yang akan datang. Sedangkan biaya dalam arti expense adalah arus keluar barang atau jasa, yang dapat dibebankan pada/ditandingkan (matched) dengan pendapatan (revenue) untuk menentukan laba (income).¹⁴

Biaya diartikan sebagai pengorbanan yang bersifat ekonomis dengan tujuan untuk memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis. Biaya seringkali disamakan dengan beban meskipun keduanya memiliki arti yang berlainan.

Menurut Mulyadi dalam Skripsi Muhammad Samsul Arifin, biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi, sedang terjadi, atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu.¹⁵ Biaya dan harga saling berkaitan karena perusahaan dengan biaya rendah dapat menetapkan harga yang lebih rendah yang menghasilkan penjualan dan laba yang lebih besar.

¹⁴ Mohammad Kharis Zaini, "Analisis Faktor-Faktor Penetapan Biaya Administrasi Pembiayaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam pada BMT Shohibul Ummat Rembang", (Skripsi - Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015), hal. 48.

¹⁵ Muhammad Samsul Arifin, "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai cabang Krian Sidoarjo", (Skripsi- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015), hal. 19-20.

Maka biaya dalam perbankan yaitu biaya yang dibebankan kepada nasabah untuk produk maupun jasa yang telah diberikan. Harga dan biaya harus ditentukan oleh bank dengan benar dalam arti tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Sehingga bila bank menetapkan biaya yang sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah biasanya nasabah akan cenderung merasa puas. Nasabah akan merasa sangat puas dan bangga apabila diperlakukan seperti apa yang diharapkan sehingga akan selalu menjadi nasabah yang setia.

b. Pengertian Biaya Administrasi

Pengertian biaya administrasi secara umum adalah biaya yang dikeluarkan Bank Syariah untuk keperluan operasional suatu perusahaan. Setelah bank menghitung total biaya administrasi, kemudian nasabah mengganti biaya administrasi tersebut.

Pada dasarnya bagi nasabah yang mengajukan pembiayaan tidak hanya dihadapkan pada beban angsuran yang akan ditanggung selama periode pembiayaan, namun nasabah juga akan dihadapkan pada biaya-biaya sebelum realisasi pembiayaan. biaya-biaya yang harus dibayarkan diantaranya:

- 1) Biaya Administrasi
- 2) Biaya Asuransi
- 3) Biaya Notaris
- 4) Biaya Materai
- 5) Biaya Jasa penilaian Independen/public

Biaya-biaya tersebut dibebankan sekali pada saat realisasi pencairan, biaya-biaya tersebut diberikan sebelum pencairan.¹⁶ Biaya-biaya tersebut bisa disiapkan oleh nasabah sendiri ataupun dipotong dari pembiayaan yang telah diajukan oleh pihak ketiga. Dan selanjutnya nasabah hanya akan dibebani oleh biaya jasa setiap bulannya sesuai besar pembiayaan dan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan.

c. Indikator Biaya Administrasi

Adapun indikator biaya administrasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh bank syariah ketika memberikan bantuan kepada nasabah yang bergerak di bidang sosial dalam bentuk pinjaman lunak, tanpa pembagian hasil melainkan hanya mengembalikan pokok pinjaman. Akan tetapi untuk tidak merugikan bank syariah dalam hal pengurusan, misalnya biaya materai.
- 2) Biaya asuransi, definisi asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Peraransian yang menyatakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.

¹⁶Shohib Bisri, *Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung:Skripsi Diterbitkan:2015), hal. 53.

- 3) Biaya notaris dan pengikatan agunan, pengikat jaminan dengan akta pembebanan hak tanggung yang meliputi pula seluruh bangunan yang berada di atasnya dan wajib dilakukan sendiri oleh pemberi hak tanggungan.
- 4) Biaya materai, biaya materai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen yang bersifat perdata dan dokumen untuk digunakan.
- 5) Biaya jasa penilai independen\public, penilaian public adalah penilai yang telah memperoleh izin dari Menteri Keuangan untuk memberikan jasa penilaian sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor.125/PKM.01/2008 Tentang jasa penilai public. Adapun bidang jasa penilaian properti dan bidang jasa penilaian bisnis.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam Penelitian Terdahulu Penelitian yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan”. yang sudah di teliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan objek dan hasil yang berbeda-beda, maka peneliti dapat mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk memperkuat penelitian ini, adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel III.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Wahibur Rokhman, 2016, jurnal	Pengaruh biaya, angsuran, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Berdasarkan analisis statistik diskriptif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah

		pembiayaan BMT di kabupaten Kudus	pembiayaan BMT terhadap biaya, angsuran, kualitas pelayanan cukup tinggi. Hasil menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan BMT dikudus merasakan bahwa biaya, angsuran dan kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik.
2.	Agus, 2018, skripsi	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri persero Tbk cabang Pinrang	Kualitas pelayanan di PT Bank Mandiri tbk cabang pinrang yang hasilnya dikategorikan sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditinjau dari bukti fisik yang diterima nasabah, tanggung jawab dan kepedulian terhadap nasabah, kemampuan yang dimiliki karyawan, adanya jaminan seperti kepastian waktu yang diberikan kepada nasabah serta rasa empati atau perhatian yang tulus yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah. Secara simultan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri tbk cabang pinrang.
3.	Binti Khoiriyah, 2016, skripsi	Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah dibaitul tamwil muhammadiyah (BMT) mentari ngunut Tulangagung	Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, secara parsial biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

			nasabah, secara simultan kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Lusi fauziah, agus sutardjo, rizka hadya, 2021, jurnal	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada bank BRI unit Bandar Buat	Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama(simultan) mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena pelayanan yang baik dapat menambah kepuasan nasabah dalam manabung BMT tumang cabang salatiga.
5.	Risky dwi wahyuni, 2019, skripsi	Pengaruh pelayanan, fasilitas dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Tulungagung	Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6.	Zikriatul ulya, Muhammad yahya, dwi wahyu anggrainingsi, 2021, jurnal	Pengaruh promosi, motivasi, dan biaya administrasi terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas	Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas di unit pegadaian syariah karang baru aceh, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat, Biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas di unit pegadaian syariah karang baru Aceh.

			Promosi, motivasi, biaya administrasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih produk emas di uni pegadaian syariah karang baru aceh.
7.	Yulindawati, aan Muhammad ferdian, ismail rasyid ridla tarigan, 2022, jurnal	Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah pada BRI Syariah cabang Banda Aceh	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan dan persamaan diatas dengan penelitian ini adalah:

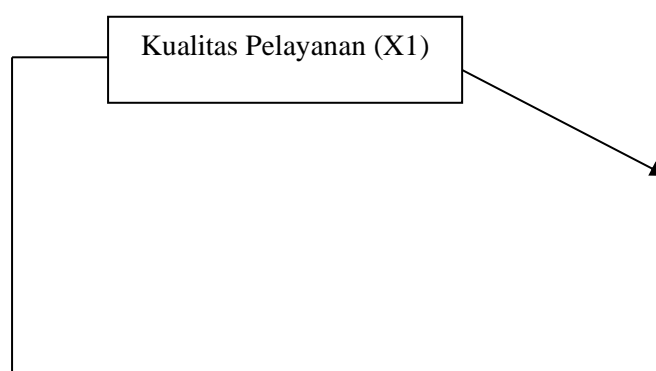
1. Penelitian Wahibur rokhman dengan penelitian ini terdapat pada kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik.
2. Penelitian Binti khoriyah dengan penelitian ini terdapat perbedaan pada variabel y dimana parsial pada kepuasan nasabah.
3. Penelitian Risky dwi wahyuni dengan penelitian ini terdapat pada kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
4. Penelitian Zikriatul ulya, Muhammad yahya dan Wahyu angrainingsi dengan penelitian ini terdapat pada biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

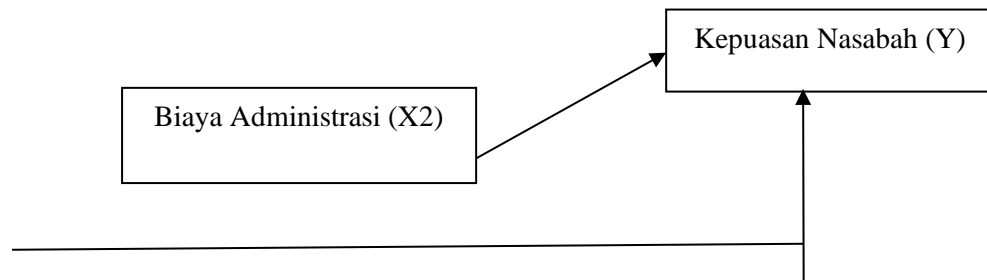
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah dasar pikiran pada kajian pustaka, fakta-fakta, dan observasi. Dalam kerangka pikir terdapat variabel-variabel dalam penelitian dan penelitian harus menyelesaikan permasalahan yang diteliti harusnya lebih relevan.

Sebagai lembaga keuangan yang bertugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya. Bank merupakan suatu tempat dilakukannya menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing). Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor- faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa.

Gambar I.1





D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, yang kebenarannya masih perlu di uji secara empiris. Hipotesis akan diterima jika data yang dikumpulkan sesuai dengan pernyataan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H₁ : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

H₂ : biaya administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

H₃: kualitas pelayanan, biaya administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesi KCU Padangsidempuan dan waktu penelitian dilakukan dari bulan Januari 2023 sampai Mei 2023.

B. Jenis Penelitian

Metode penelitian kuantitatif adalah Metode digunakan karena obyek yang diteliti terukur dan rasional. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Jenis penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dari pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat pada dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal 98.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karekteritis tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Ditinjau dari jumlah populasinya, populasi terbagi menjadi dua yaitu populasi yang mempunyai anggota terbatas (*finite population*) dan populasi yang mempunyai anggota tidak terbatas (*infinite population*). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah di Bank Muamlat Indonesia KCU Padangsidimpuan sebanyak 4.983 orang dapat dilihat dari tabel 1.1 pada tahun terakhir 2022.

2. Sampel

Sampel menurut sugiyono adalah bagian dari jumlah dan karekteritis yang di miliki oleh populasi tersebut.² Sehingga dapat di katakana sampel ini merupakan bagian yang representatif (mewakali) dari keseluruhan populasi tersebut. Dalam menentukan ukuran sampel ini, peneliti menggunakan Rumus dari Slovin adalah sebagai berikut³:

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

² *Ibid*, hal 100.

³*Ibid*, hal 112.

keterangan:

n= Besaran sampel

N= Besaran Populasi

e= Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih ditolerir, misalnya 10%

Sehingga jumlah sampel yang di peroleh dengan ketentuan yang digunakan e=10%, adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{4.983}{1+4.983(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.983}{50,83}$$

$$n = 98$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan adalah 98 orang (reponden).

D. Teknik Pengumpula Data

Sebagai lembaga keuangan yang bertugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya. Bank merupakan suatu tempat dilakukannya menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan.

Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa

perbankan lain (pesaing). Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk / jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor- faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa.

1. Kuesioner

Angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan harapan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang harus dijawab responden secara bebas sesuai dengan pendapatnya.⁴ Angket juga merupakan sebuah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Jadi kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

⁴Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Mixed Metode*, (Kuningan: Hidayat Qur'an, 2019), hal 75.

Tabel III.1
Indikator Skor

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju(S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tudak Setuju (STS)	1

Tabel III.2
Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	No.soal
1	Kepuasan Nasabah(Y)	a. Kinerja b. Perasaan puas c. Tanggapan d. Kualitas produk e. Harga	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8 9 dan 10
2	Kualitas Pelayanan(X1)	a. Bukti Fisik b. Reliabilitas c. Daya Tanggap d. Jaminan e. Empati	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8 9 dan 10
3	Biaya Admnistrasi(X2)	a. Biaya administrasi b. Biaya asuransi c. Biaya notaris d. Biaya materai e. Biaya jasa independen/public	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8 9 dan 10

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang berasal dari sumber tertulis atau berasal dari informan dalam suatu penelitian disebut dengan dokumentasi. Di dalam penelitian, teknik dokumentasi ini digunakan untuk memaparkan mengenai sejarah Bank Muamalat Indonesia

KCU Padangsidimpuan yang dibutuhkan sebagai data dan informasi penelitian.

3. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data didalam penelitian adalah suatu subyek dari mana data diperoleh.⁵ adapun sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah Data primer, data yang diperoleh dari Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

E. Teknik Analisi Data

Teknik analisis data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Uji validitas

Uji validitas menurut sugiyono adalah menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini di lakukan untuk mengukur apakah data yang telah di dapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan uni menggunakan alat ukur yang digunakan kuesioner. Suatu instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut yakni nilai korelasi 0,30. Banyak r dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikan (sebesar 5%). Jika hasil pengukuran menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut

⁵M. Anshori dan S. Iswati, *Metodologi Penelitian*, hal 91.

dinyatakan valid, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid.⁶

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut sugiyono menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jadi, kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu instrumen pengukuran adalah konsistensi, atau tidak berubah-ubah. Dalam pengukuran reliabilitas, jika reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan diatas 0,80 adalah baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal dan tidak berdistribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistic parametrik. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan uji normalitas yaitu apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan normal, dan apabila $< 0,05$ maka dapat dikatakan data berdistribusi tidak normal.⁷

b. Uji Multikolinearitas

Widarjono dalam Nikolaus Duli menjelaskan bahwa uji multikolinearitas dapat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya dalam suatu model regresi linear

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 199.

⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hal. 77-78.

berganda. Apabila terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat terganggu. Adapun dasar dari pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut:

Dilihat dari *tolerance*:

- a) Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ itu artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ itu artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*):

- a) Apabila nilai VIF $< 10,00$ itu artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Apabila nilai VIF $> 10,00$ itu artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.⁸

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu jika kondisi variansi error-nya (Y) tidak identik.

Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan kriteria suatu regresi dikatakan terdeteksi

⁸Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data SPSS*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hal, 120.

heteroskedastisitas apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui nilai keeratan hubungan antara variabel kualitas variabel (X1), biaya administrasi (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Analisis regresi linear berganda dapat menunjukkan suatu arah hubungan baik yang positif maupun negatif antara variabel dependen dan independen. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda untuk 3 variabel bebas sebagai berikut⁹:

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

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

b_1b_2 = koefisien regresi

X1 = kualitas pelayanan

X2 = biaya administrasi

e = standar error

⁹Ali Mauladi, *Teknik Belajar Statistik 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hal 132.

6. Uji Hipotesis (Parsial dan Simultan)

1) Uji Parsial (Uji T)

Tujuan diadakannya uji T adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2), dan kepuasan nasabah (Y).

apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$, maka H1 ditolak
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka H1 diterima.

2) Uji Simultan (Uji F)

Tujuan diadakannya uji F adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H1 ditolak
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H1 ditolak
- c. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H1 diterima

3) Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji Koefisien Determinan adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel terikatnya, sisa nya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

dimasukkan dalam model, formulasi model yang keliru dan kesalahan eksperimen. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Uji R^2 dilakukan untuk menilai seberapa besar kemampuan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model dan fungsi semakin besar pula R^2 tersebut.¹⁰

¹⁰Agus Irianto, “*Statistic, konsep dasar, aplikasi dan pengembangannya*”, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 130.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam musyawarah nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta. Pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian Bank Muamalat Indonesia di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 tanggal 1 November yang dibuat Notaris Yudo Paripurn, S.H dengan izin Menteri Kehakiman. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 Miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp 106 Miliar sebagai wujud dukungan mereka. Dengan modal awal tersebut berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

Bank Muamalat Indonesia Tbk telah membuka cabang di Kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2013. Untuk peresmian pada saat itu juga yang 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.

Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan yang terletak di Jln. Jend. Gatot Subroto No. 8, Wek II, Padangsidempuan Utara, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini cukup strategis karena berada pada pusat Kota Padangsidempuan, yang terletak di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi Kantor Kepolisian Kota Padangsidempuan, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan, serta perkantoran lainnya.

Jumlah karyawan pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan pada saat ini sebanyak 31 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 8 unit, diantaranya: 2 unit di Padangsidempuan, 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Rantau Prapat, 1 unit di Sibolga dan 1 unit di Sibuhuan.

2. Visi Misi Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

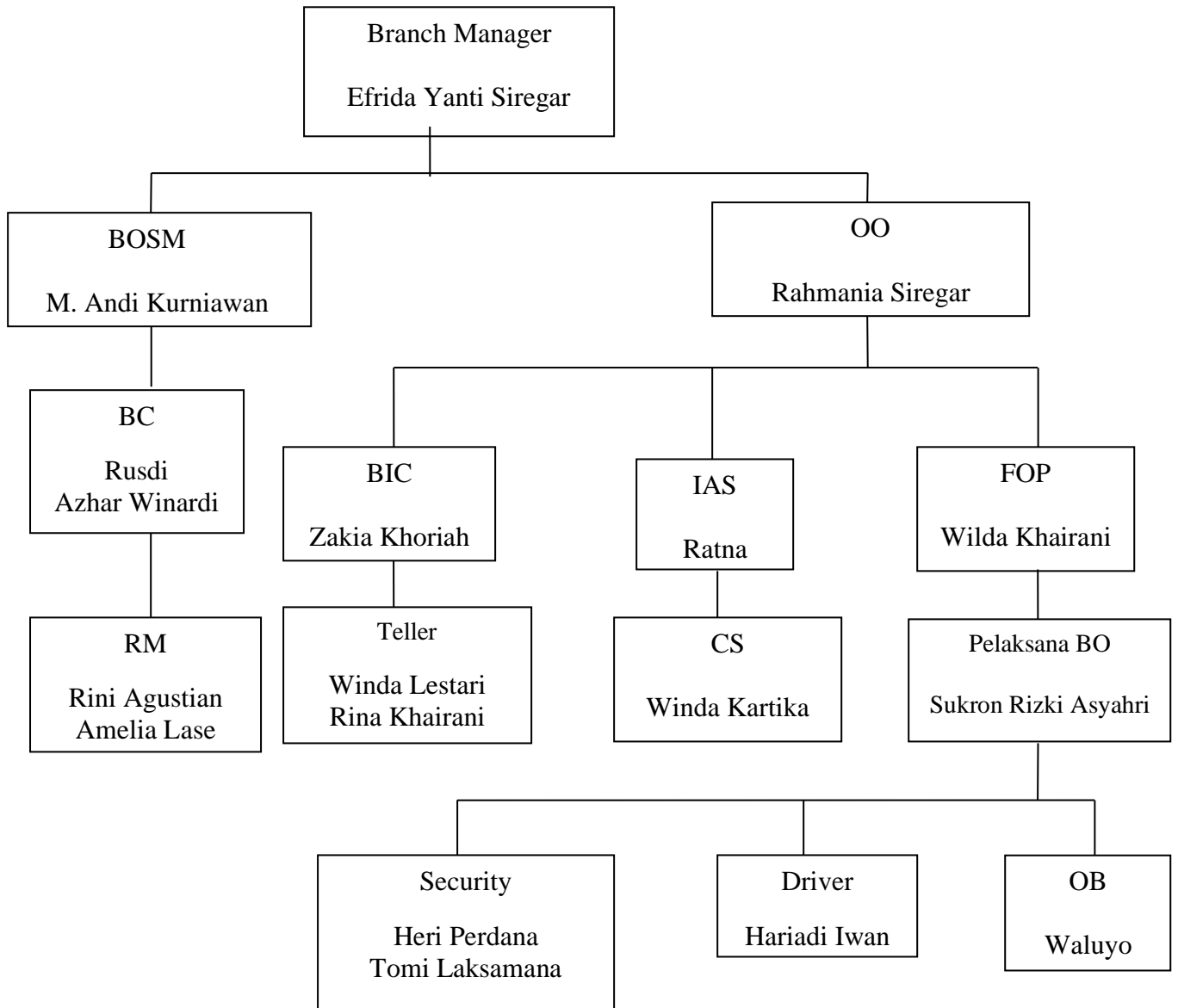
Visi dari Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan adalah menjadi *Role Model* lembaga keuangan syariah di dunia dengan penekanan pada

semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

3. Struktural Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan memiliki struktur organisasi tujuannya agar terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab. Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggungjawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk karyawan Bank Muamalat Indonesia, KCU Padangsidempuan, Jalan Baginda Oloan No. 88, Wawancara, 30 September 2017. 48 pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi. Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggung jawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi pada Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan



B. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah di dapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan ini menggunakan alat ukur yang digunakan kuesioner.

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel IV.1
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. item soal	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,674	Instrument dikatakan valid jika r hitung > r tabel dengan n= 98 pada taraf signifikansi 10%, n ² = 96 sehingga diperoleh r tabel= 0,1960	Valid
2	0,762		Valid
3	0,775		Valid
4	0,864		Valid
5	0,882		Valid
6	0,897		Valid
7	0,873		Valid
8	0,784		Valid
9	0,558		Valid
10	0,896		Valid

Sumber : Data primer yang diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel IV.1 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa 10 item pertanyaan adalah valid. Berdasarkan ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dimana r_{tabel} untuk $n = 96$ adalah 0,1960. Berdasarkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *corrected Item Total Correlation*.

b. Uji Validitas Biaya Administrasi (X2)

Tabel IV.2
Uji validitas Biaya Administrasi

No item soal	nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0,504	Instrument dikatakan valid jika r hitung > r tabel dengan n= 98 pada taraf signifikan 10%, n ² = 96 sehingga diperoleh r tabel= 0,1960	Valid
2	0,420		Valid
3	0,774		Valid
4	0,864		Valid
5	0,882		Valid
6	0,897		Valid
7	0,873		Valid
8	0,748		Valid
9	0,558		Valid
10	0,860		Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel IV.2 hasil uji validitas variable biaya administrasi dapat disimpulkan bahwa 10 item pertanyaan adalah valid. Berdasarkan ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dimana $n=96$ adalah 0,1960. Berdasarkan r_{hitung} dilihat pada hasil *Corrected Item Total Corretalion*.

c. Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel IV.3
Validitas Kepuasan Nasabah

No item soal	Niali r hitung	Nilai r table	Kesimpulan
1	0,512	Instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=98$ pada taraf signifikan 10%, $n=96$ sehingga diperoleh $r_{tabel}=0,1960$	Valid
2	0,553		Valid
3	0,560		Valid
4	0,698		Valid
5	0,752		Valid
6	0,709		Valid
7	0,632		Valid
8	0,710		Valid
9	0,492		Valid
10	0,752		valid

Sumber: Data primer yang data yang diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel IV.3 hasil uji validitas kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa 10 item pertanyaan adalah valid. Berdasarkan ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dimana r_{tabel} untuk $n=96$ adalah 0,1960. Berdasarkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Corretelaton*.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, suatu kuesioner dikatakan reliabilitas jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu. Untuk mengetahui reliabilitas atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistic dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*.

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

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

Tabel IV.4
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

Sumber: Data primer yang dioalah pada SPSS 22

Berdasarkan tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,694 atau (0,094 > 0,60).

b. Uji Reliabilitas Biaya Administrasi (X2)

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

Tabel IV.5
Uji Reliabilitas Biaya Administrai

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	10

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22

Berdasarkan tabel IV.5 dapat disimpulkan bahwa variabel biaya administrasi adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,844 atau (0,755 > 0,60).

c. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

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

Tabel IV.6
Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.694	10

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS 22

Berdasarkan tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,694 atau (0,694 > 0,60).

C. Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada dasarnya digunakan untuk melihat ada atau tidaknya signifikansi antara variabel, dan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal dan tidak berdistribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistic parametric. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.7
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.79995329
	Most Extreme Absolute Differences	.117
	Positive	.086
	Negative	-.117
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan tabel IV.7 diatas dilihat pada kolom *Kolmogrov-Smirnov* dan dapat diketahui dari hasil output SPSS uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai Sig > 0,05 yaitu 0,200 > 0,05 maka nilai residual tersebut normal. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data variabel pada penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya dalam suatu model regresi linear berganda. Apabila terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat terganggu. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.8
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

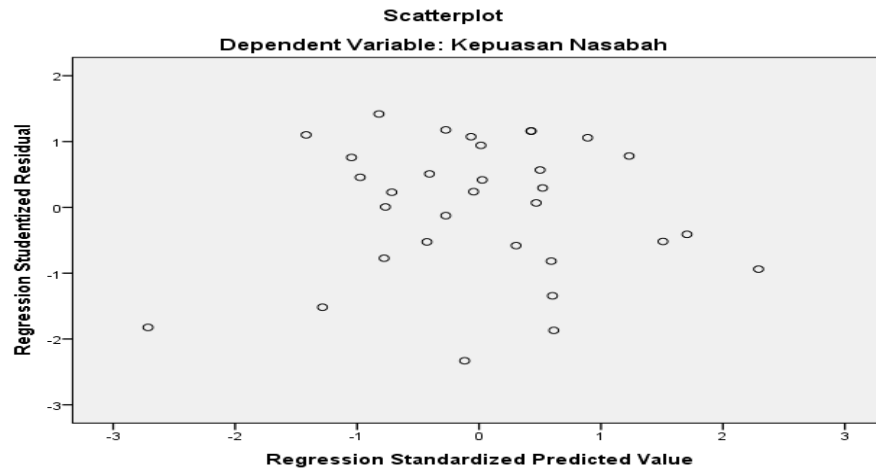
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.098	8.872		.349	.730		
Kualitas Pelayanan	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
Biaya Administrasi	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel IV.8 diatas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kualitas Pelayanan *Tollernace* adalah $0,890 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,124 < 10$. Kemudian Variabel Biaya Administrasi *toleranceb* bernilai $0,890 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1,124 < 10$. Maka dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel diatas lebih besar dari $0,1$ ($tolerance > 0,1$) dan $VIF < 10$. Sehingga tidak terjadi heterokedastisitas di dalam penelitian ini.

2. Uji Heterokedastisitas

Gambar II.1



Berdasarkan gambar di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa diagram pancar tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi pada penelitian ini tidak mengandung heteroskedastisitas.

3. Analisa Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*) bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Hasil uji regresi linear berganda (*Multiple Linear Regression*) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.9
Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.098	8.872		.349	.730		
Kualitas Pelayanan	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
Biaya Administrasi	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel IV.9 analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Kepuasan nasabah = a + b₁ kualitas pelayanan + b₂ biaya administrasi + e

Kepuasan nasabah = 3,098 + 0,471 kualitas pelayanan + 0,439 biaya administrasi + e

Dari persamaan regresi itu dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 3,098 artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi konstan atau 0 maka Kepuasan Nasabah adalah sebesar 3,098
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan 0,471 artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan naik 0,471 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

c. Koefisien regresi variable Biaya Administrasi 0,439 artinya apabila variabel Biaya Administrasi meningkat satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat 0,439 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.10
Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.349	3.929

a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel IV.10 pengelolaan data dengan menggunakan program SPSS di dapat koefisien determinasi berganda (R square) Nilai R^2 0,349 atau 34,9% artinya bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan biaya administrasi memberikan kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan 0,391 dipengaruhi variabel lain.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Tujuan diadakannya uji parsial adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2), dan kepuasan nasabah (Y), adapun hasil uji t sebagai berikut:

Tabel IV.11
Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.098	8.872		.349	.730
Kualitas Pelayanan	.471	.112	.644	4.190	.000
Biaya Administrasi	.439	.186	.362	2.359	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel IV.12 diatas bahwa t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan 4,190, sedangkan t_{tabel} dengan $df = n-2$ atau $98-2 = 96$ sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,66088$. Atau $(4,190 > 1,66088)$. t_{hitung} untuk Biaya Administrasi 2,359. sedangkan t_{tabel} dengan $df = n-2$ atau $98-2 = 96$ sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,66088$. Atau $(2,359 > 1,66088)$, Sehingga disimpulkan t hitung lebih besar dari t tabel, disimpulkan secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

b. Uji Simultan (uji F)

Tujuan diadakannya uji simultan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). adapun hasil uji F sebagai berikut:

Tabel IV.12
Uji Simultan(F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.246	2	143.623	9.305	.001 ^b
	Residual	447.629	29	15.435		
	Total	734.875	31			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

Dari hasil tabel IV.12 diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi 9,305. Sedangkan F_{tabel} dengan $df(N1) = k-1$ atau $2-1 = 1$ dan $df(N2) = n-k$ atau $98- 2= 96$ sehingga diperoleh $F_{tabel} = 3.94$ Dari hasil pengujian uji statistik F (uji F) maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($9,305 > 3,94$).

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mumalat Indonesia KCU Padangsidimpuan, diolah dengan menggunakan SPSS 22.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Hasil uji t pada tingkat signifikan 5% (0,05) diperoleh hasil untuk kualitas pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,190 > 1,66088$), ini berarti secara persial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Sampara dalam buku yang berjudul Membangun Loyalitas Pelanggan, beliau mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan saja, namun juga melahirkan loyalitas pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Agus tentang pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri persero Tbk cabang Pinrang, dimana hasilnya adalah bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dan teori yang ada maka penelitian menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

2. Pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpua

Hasil uji t pada tingkat signifikan 5% (0,05) diperoleh hasil untuk Biaya Administrasi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,3591 > 1,66088$), ini berarti secara persial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hal penelitian ini sejalan dengan teori Lupiyoadi dalam buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, beliau mengatakan bahwa konsumen

yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Zikratul ulya, Muhammad yahya dan Dwi wahyu anggrainingsi tentang pengaruh promosi, motivasi dan biaya administrasi terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas di Unit Penggadaian Syariah Karang Baru Aceh, dimana hasilnya adalah biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih produk tabungan emas di Unit Pegadaian Syariah Karang Baru Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada, maka penelitian menyimpulkan biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

Dari hasil pengujian uji F diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($9,305 > 3,94$), artinya bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.

Hal penelitian ini sejalan dengan teori Philip Khotler dan Kevin Lane Keller dalam buku Manajemen Pemasaran, beliau mengatakan kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan

yang diharapkan. Dan biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka konsumen cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Yuliansawati, Aan Muhammad Ferdian dan Ismail rasyid tentang kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah pada BRI Syariah cabang Banda Aceh, dimana hasilnya adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. dan kualitas pelayanan, biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan teori yang ada, maka penelitian menyimpulkan kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, hal tersebut dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,190 > 2,359$).
2. Biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,359 > 4,190$).
3. Kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh simultan terhadap
4. kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, hal tersebut dibuktikan dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($9,305 > 3,94$) dengan nilai signifikan $0,000 > 0,1$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan ada beberapa saran yang diberikan peneliti yaitu:

1. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan harus melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Penelitian ini juga merupakan sumbangan berupa pemikiran dalam bidang pemasaran dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan subjek penelitian, dan perbedaan penelitian, sehingga menambah wawasan dalam penelitian kinerja perusahaan serta diharapkan memperoleh hasil yang lebih baik dari peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri persero Tbk cabang Pinrang*, 2018.
- Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Binti Khoiriyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Dibaitul Tamwil Muhammadiyah (BMT) Mentari Ngunut Tulangagung*, 2016.
- Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta: ISBN, 2009), hlm 184.
- Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Elek Media Komposindo, 2002.
- Hermanto, *Faktor Pelayanan ,Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: CV.Jakad Publishing Surabaya, 2019.
- <http://www.ojk.go.id>
- Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Mixed Metode*, Kuningan: Hidayat Qur'an, 2019.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010
- Kotler, Philip, Keller, *Marketing Pemasaran* , Jakarta: Erlangga, 2010.
- Lusi fauziah, agus sutardjo, rizka hadya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah penabung pada Bank BRI unit Bandar Buat", *Jurnal Menejemen*, Volume 3, Nomor 4, 2021.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press, 2000.
- Muchdarsyah sinungan, *Strategi Menejemen Bank*, Jakarta: Rineka cipta, 1994.

- Mohammad Kharis Zaini, “Analisis Faktor-Faktor Penetapan Biaya Administrasi Pembiayaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam pada BMT Shohibul Ummat Rembang”, (Skripsi - Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015).
- Muhammad Samsul Arifin, “Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-biaya, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo”, (Skripsi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015).
- M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2005.
- Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan”, jurnal Administrasi Bisnis, Vol.64 No.1 2018.
- Nikolaus Duli, *Metedologi Penelitian Kuantatif:Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripis dan Analisis Data SPSS* , Yogyakarta: Budi Utama, 2019.
- Rambat Supriadi dan A Hamdani, *Menejemen Pemasaran Jasa*,Jakarta: Selemba Empat, 2009.
- Philip Kotler, Keller, *Marketing Pemasaran* , Jakarta: Erlangga, 2010.
- Risky dwi wahyuni,*Pengaruh Pelayanan Fasilitas, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Tulungagung*, 2019.
- Seni Iqbal Muhammad, “Pengaruh Biaya Penjualan dan Biaya Admnistrasi dan umum terhadap Profitabilitas pada PT. Kimia Farma (persero),Tbk”, *Jurnal Ilmiah Akutansi*, Volume 9, Nomor 2, 2018.
- Shohib Bisri, *Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*, Tulungagung:Skripsi Diterbitkan:2015.
- Stanley Lemeslow et. Al., *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 1997.
- Skripsi, Aan Muhammad Ferdian, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah*.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005).

Wahibur Rokhman, “Pengaruh Biaya Angsuran, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di kabupaten Kudus”, *Jurnal Iqtishadia*, Volume 9, Nomor 2, 2016.

Yulindawati, Aan Muhammad Ferdian, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah Faedah pada BRI Syariah cabang Banda Aceh”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor 1, 2022.

Zaidun Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Zikriatul Ulya, Muhammad Yahya, Dwi Wahyu Anggrainingsi, “Pengaruh Promosi, Motivasi, dan Biaya Administrasi terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Produk Tabungan Emas”, *Jurnal Investasi Islam*, Volume 6, Nomor 2, 2021.

CURRICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Aprilla windari
NIM : 16 401 000 20
Tempat dan Tanggal Lahir : Pematang Siantar 23 April 1997
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah
Alamat : Jln. Nuri Ujung, balam km 26, kota bagansinembah
No. Hp : 082285600901

DATA ORANGTUA/WALI

Nama Ayah : Irianto
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Jueriah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jln. Nuri Ujung, balam km 26, kota bagansinembah

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2005-2010 : SDS 045 Balam Sempurna
Tahun 2010-2013 : SMPS Tunas Bangsa
Tahun 2013-2016 : SMAS Tunas Bangsa
Tahun 2016-2023 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad

Addary Padangsidimpuan (UIN Syahada)

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samsuddin Muhammad, S.E.,M.Si

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.**

Yang disusun oleh:

Nama :Aprilla Windari

Nim : 16 401 00020

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program studi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidempuan, Maret 2023

Samsuddin Muhammad, S.E.,M.Si

NIP: 19861205 202012 1 007

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	SS	S	KS	TS	STS
Bukti fisik	1 dan 2					
Reliabilitas	3 dan 4					
Daya Tanggap	5 dan 6					
Jaminan	7 dan 8					
Empati	9 dan 10					

Padangsidempuan, Maret 2023

Samsuddin Muhammad, S.E.,M.Si

NIP: 19861205 202012 1 007

LEMBAR VALIDASI
ANGKET BIAYA ADMINISTRASI

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	SS	S	KS	TS	STS
Biaya Administrai	1 dan 2					
Biaya Ansuransi	3 dan 4					
Biaya Notaris	5 dan 6					
Biaya Materai	7 dan 8					
Biaya Jasa Independen	9 dan 10					

Padangsidempuan, Maret 2023

Samsuddin Muhammad, S.E.,M.Si

NIP: 19861205 202012 1 007

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN NASABAH

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	SS	S	KS	TS	STS
Kinerja	1 dan 2					
Perasaan Puas	3 dan 4					
Tanggapan	5 dan 6					
Kualitas Produk	7 dan 8					
Harga	9 dan 10					

Padangsidempuan, Maret 2023

Samsuddin Muhammad, S.E.,M.Si

NIP: 19861205 202012 1 007

DAFTAR KUISIONER

Kepada Yth:

Bapak/ibu/saudara/I atau nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcu
Padangsidimpuan

Di Tempat

Assalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

1. Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/i atau nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/Skripsi yang merupakan syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan".
3. Peneliti memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/i atau nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan untuk mengisi kuesioner ini dengan mengisi jawaban tersebut dijamin kerahasiaannya serta tidak berpengaruh terhadap kondisi Bapak/ibu/saudara/i sebagai Nasabah.

Atas kesediaan Bapak/ibu/saudara/i atau nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidimpuan dalam meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Padangsidimpuan, Maret 2023

Hormat saya

Aprilla Windari

16 401 00020

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADAMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
KCU PADANGSIDIMPUAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

No Responden :

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur :

Pekerjaan : PNS Wirausaha
 Pedagang Wiraswasta
 Petani Lainnya

II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberi tanda *chek list* (\surd) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No	Tanggapan Responden	Skor	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Nasabah puas dengan kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan					
2	Kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan sangat baik.					
3	Nasabah puas dengan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.					
4	Nasabah senang dengan fasilitas yang disediakan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.					
5	Tanggapan para karyawan yang cepat saat menerima keluhan nasabah.					
6	Para karyawan yang menanggapi dengan sopan dan nada suara yang rendah.					
7	Nasabah puas dengan kualitas produk yang disediakan.					
8	Kualitas produk yang baik sehingga nasabah merasa senang.					
9	Biaya yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan rendah.					
10	Nasabah puas dengan biaya dan fasilitas yang diberikan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.					

B. Kuesioner Kualitas Pelayanan(X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Muamalat telah dilengkapi dengan peralatan modern yang mendukung kualitas pelayanan.					
2	Karyawan Bank yang bersih, dan rapi dalam menggunakan pakaian.					
3	Karyawan melayani nasabah dengan cepat dan tepat.					
4	Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan memberikan pelayanan hingga tuntas.					
5	Karyawan Bank Muamalat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah.					
6	Tersedianya layanan telepon, email, whatsapp untuk melayani keluhan nasabah.					
7	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.					
8	Keamanan selama berada di Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.					
9	Bank Muamalat Indonesia kcu Padangsidempuan memenuhi janji sesuai yang dijanjikan kepada nasabah.					
10	Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan memahami kebutuhan nasabah.					

C. Biaya Administrasi (X2)

No	Pernyataan	S	SS	KS	TS	STS
1	Nasabah puas terhadap biaya administrasi tabungan.					

2	Nasabah puas terhadap biaya pembiayaan.					
3	Nasabah puas terhadap biaya asuransi yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.					
4	Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan menerapkan biaya asuransi yang rendah untuk nasabah.					
5	Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan menerapkan biaya notaris yang rendah.					
6	Nasabah puas dengan biaya notaris di Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan.					
7	Nasabah puas dengan biaya materai yang dibuat Bank Muamalat Padangsidempuan.					
8	Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan menerapkan biaya materai yang rendah dibandingkan Bank lain.					
9	Nasabah puas dengan adanya biaya jasa independen.					
10	Biaya jasa independen di Bank Muamalat Indonesia Kcu Padangsidempuan sangat membantu nasabah.					

Padangsidempuan, Maret 2023

Responden

()

No	Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan	Biaya Administrasi
1	22	26	29
2	38	40	33
3	35	39	32
4	27	40	32
5	40	50	38
6	40	39	32
7	40	44	32
8	39	44	39
9	37	40	30
10	33	38	32
11	43	45	36
12	40	45	27
13	39	46	30
14	35	39	36
15	40	39	34
16	37	47	25
17	35	39	38
18	39	28	40
19	36	26	38
20	31	41	36
21	42	37	39
22	38	41	35
23	27	25	40
24	43	40	39
25	40	49	35
26	35	27	40
27	33	40	37
28	34	33	35
29	42	37	39
30	31	32	36
31	35	38	30
32	36	34	32
33	27	29	28
33	37	34	37
33	35	30	30
33	31	33	32
33	30	29	32
33	39	30	29

33	36	32	26
40	35	27	31
41	32	28	29
42	30	29	31
43	37	40	29
44	31	33	33
45	29	29	31
46	32	28	35
47	34	24	30
48	37	34	33
49	30	31	32
50	32	28	29
51	34	32	32
52	31	35	29
53	32	37	33
54	34	30	38
55	37	28	29
56	34	31	31
57	30	30	29
58	28	32	30
59	33	28	28
60	31	33	32
61	30	27	33
62	36	30	28
63	35	31	30
64	32	29	28
65	30	29	33
66	27	25	32
67	33	30	28
68	34	32	34
69	27	27	31
70	28	29	30
71	32	33	28
72	31	31	31
73	32	38	28
74	30	28	30
75	31	26	35
76	28	30	27
77	33	25	33
78	29	30	28

79	25	32	29
80	32	27	27
81	25	29	30
82	38	27	32
83	29	29	30
84	33	32	27
85	30	30	29
86	28	32	30
87	28	29	33
88	30	32	27
89	33	25	31
90	27	28	26
91	25	27	27
92	31	28	28
93	29	29	34
94	27	33	29
95	33	27	34
96	33	30	33
97	34	33	32
98	31	30	30

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)											
Responden	Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	22
2	4	4	5	5	4	5	3	2	2	4	38
3	5	3	3	2	3	2	2	5	5	5	35
4	2	2	2	3	2	2	2	5	2	5	27
5	4	5	5	5	5	4	4	2	3	3	40
6	3	5	3	5	4	5	3	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
8	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	39
9	5	3	4	4	4	4	5	4	2	2	37
10	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	33
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
12	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	40
13	4	2	2	2	3	3	5	4	5	4	34

14	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	41
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
16	5	4	5	4	2	2	4	5	1	2	34
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
18	3	3	4	4	4	2	4	5	5	5	39
19	5	4	2	2	3	2	2	1	3	3	27
20	3	5	2	4	2	2	3	3	2	5	31
21	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	42
22	3	4	2	5	4	4	4	4	3	5	38
23	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	27
24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
25	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
26	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
27	3	4	3	2	2	3	4	5	3	4	33
28	3	3	4	4	3	2	5	3	4	3	34
29	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
30	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31
31	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	35
32	3	5	3	3	5	5	3	2	2	5	36
33	2	3	4	2	2	1	5	2	3	3	27
34	4	5	3	4	2	2	3	4	5	5	37
35	3	3	4	2	4	5	5	3	2	4	35
36	2	4	3	2	3	4	2	3	5	3	31
37	4	4	3	1	4	5	2	2	3	2	30
38	4	5	3	4	5	2	4	4	5	3	39
39	3	3	3	4	4	5	2	4	5	3	36
40	5	5	3	3	4	2	4	4	3	2	35
41	5	3	2	3	3	4	4	5	2	1	32
42	3	3	2	2	2	4	4	5	2	3	30
43	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	37
44	3	3	3	2	2	1	4	5	5	3	31
45	2	2	2	3	4	2	2	3	4	5	29
46	4	4	3	3	2	2	1	4	5	4	32
47	4	4	5	5	3	3	2	2	2	4	34
48	4	3	2	4	5	3	4	4	5	3	37
49	3	4	3	2	4	5	3	2	1	3	30
50	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	32
51	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	34
52	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	31

53	3	2	3	3	2	4	4	3	3	5	32
54	2	2	3	4	3	4	3	5	5	3	34
55	3	4	5	4	3	4	5	3	2	4	37
56	4	3	2	4	3	5	3	3	4	3	34
57	2	2	3	4	2	2	3	3	4	5	30
58	4	3	2	1	1	2	3	4	5	3	28
59	3	4	3	3	3	4	4	5	2	2	33
60	2	3	3	3	2	2	4	4	3	5	31
61	2	2	2	3	3	4	2	2	5	5	30
62	3	3	2	2	5	4	3	4	5	5	36
63	5	4	4	4	5	3	3	2	1	4	35
64	4	3	4	3	4	4	5	2	1	2	32
65	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	30
66	3	4	2	2	2	3	4	4	2	1	27
67	5	4	2	3	1	3	3	4	4	4	33
68	4	3	3	5	2	2	3	3	4	5	34
69	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	27
70	3	3	2	1	3	4	5	3	2	2	28
71	3	4	4	4	2	2	2	3	3	5	32
72	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	31
73	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	32
74	4	1	2	2	4	3	4	3	4	3	30
75	3	4	4	3	2	2	1	5	4	3	31
76	3	3	2	2	1	4	5	3	3	2	28
77	3	4	5	3	4	2	2	2	4	4	33
78	2	2	3	3	4	3	4	2	2	4	29
79	2	1	3	4	5	2	3	2	1	2	25
80	4	3	2	4	3	2	4	3	2	5	32
81	3	2	3	2	4	3	2	1	2	3	25
82	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	38
83	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	29
84	3	4	2	2	4	5	5	3	3	2	33
85	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	30
86	3	4	2	1	4	5	3	2	2	2	28
87	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	28
88	2	3	2	4	4	5	2	2	2	4	30
89	4	3	2	5	3	4	4	2	2	4	33
90	3	2	3	4	3	3	2	1	3	3	27

91	3	2	3	4	3	2	2	2	1	3	25
92	4	3	2	3	4	5	3	3	2	2	31
93	3	4	2	5	3	2	1	3	3	3	29
94	3	2	4	5	3	3	2	1	2	2	27
95	3	4	4	5	5	2	2	2	3	3	33
96	4	5	3	2	2	3	4	1	4	5	33
97	4	2	1	1	4	4	4	5	5	4	34
98	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	31

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)											
Responden	Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	26
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	39
7	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	44
8	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	38
11	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45
12	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	45
13	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	46
14	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	39
15	4	5	5	4	3	4	4	2	4	4	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
18	3	2	3	2	2	2	3	3	3	5	28
19	3	2	2	2	2	2	2	2	5	4	26
20	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	41
21	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	37
22	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	41
23	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	25
24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	40
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
26	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
28	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	33
29	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	37
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
31	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	38
32	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	34
33	4	3	2	3	2	1	4	4	3	3	29
34	5	3	2	3	3	3	2	4	4	5	34
35	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	30
36	4	3	4	4	3	3	3	2	5	2	33

37	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	29
38	4	4	4	3	3	3	4	1	2	2	30
39	4	3	4	3	4	2	2	1	4	5	32
40	3	3	4	4	2	2	1	2	3	3	27
41	2	3	2	2	2	1	4	4	4	4	28
42	4	4	3	3	3	4	2	2	1	3	29
43	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	40
44	4	3	4	2	1	3	4	5	4	3	33
45	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	29
46	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	28
47	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	24
48	5	4	3	4	3	2	3	4	3	3	34
49	4	2	3	4	3	3	2	1	4	5	31
50	3	2	1	5	4	3	3	2	2	3	28
51	4	3	4	3	2	2	5	4	3	2	32
52	5	4	3	4	4	4	3	3	3	2	35
53	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	37
54	3	2	3	2	3	2	5	4	3	3	30
55	2	2	2	2	1	4	4	5	3	3	28
56	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	31
57	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	30
58	2	2	3	4	4	3	5	3	3	3	32
59	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	28
60	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	33
61	2	3	2	3	3	4	4	2	2	2	27
62	4	5	3	3	2	5	3	2	2	1	30
63	2	3	2	2	3	5	4	4	3	3	31
64	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	29
65	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	29
66	2	3	4	2	2	3	2	2	1	4	25
67	3	2	3	2	1	2	5	4	4	4	30
68	2	4	3	4	5	3	3	1	4	3	32
69	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	27
70	2	4	2	2	3	4	4	3	3	2	29
71	4	3	2	3	1	5	4	4	3	4	33
72	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	31
73	4	5	3	3	4	5	5	4	4	1	38
74	3	2	3	2	1	4	3	5	3	2	28
75	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	26

76	4	3	2	4	2	2	3	4	4	2	30
77	2	3	3	2	2	1	4	3	3	2	25
78	2	3	2	3	5	4	3	3	3	2	30
79	3	2	4	5	3	2	4	3	2	4	32
80	2	1	4	5	3	2	2	2	3	3	27
81	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	29
82	2	3	3	3	2	2	1	3	4	4	27
83	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	29
84	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	32
85	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	30
86	3	3	4	2	5	3	3	4	2	3	32
87	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	29
88	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	32
89	3	3	2	2	4	3	3	2	2	1	25
90	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	28
91	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	27
92	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	28
93	4	3	3	3	2	2	1	3	4	4	29
94	3	4	4	3	4	4	2	2	5	2	33
95	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	27
96	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	30
97	3	4	4	3	3	3	5	4	2	2	33
98	2	2	2	4	4	3	3	1	4	5	30

Variabel Biaya Administrasi (X2)

Responden	Soal										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	2	2	1	3	4	5	29
2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
4	3	3	3	3	3	2	2	3	5	5	32
5	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	38
6	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	32
7	3	4	4	4	3	3	4	4	1	2	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
9	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	30
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
11	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	36
12	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	27

13	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	30
14	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	36
15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	34
16	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	25
17	3	2	2	5	5	5	5	5	3	3	38
18	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	40
19	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	38
20	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36
21	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	39
22	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	35
23	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	40
24	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	39
25	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	35
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
28	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
29	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	39
30	4	4	4	3	3	4	4	5	1	4	36
31	2	2	3	3	3	2	3	3	4	5	30
32	3	2	2	3	2	4	4	4	3	5	32
33	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	28
34	2	4	4	4	5	5	4	4	3	2	37
35	3	3	2	1	4	4	5	3	3	2	30
36	2	3	4	3	2	4	5	4	3	2	32
37	3	4	4	3	3	2	1	5	4	3	32
38	3	2	4	3	5	2	2	3	3	2	29
39	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	26
40	3	4	4	3	3	2	2	1	5	4	31
41	4	4	4	3	3	3	2	2	3	1	29
42	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	31
43	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	29
44	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	33
45	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	31
46	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	35
47	3	4	5	3	2	2	2	3	1	5	30
48	3	4	4	3	3	2	2	5	4	3	33
49	3	2	3	4	3	2	5	4	3	3	32
50	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	29
51	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	32

52	3	3	3	2	2	4	2	1	4	5	29
53	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	33
54	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	38
55	2	2	2	3	4	2	2	4	5	3	29
56	2	2	3	4	3	3	4	3	5	2	31
57	4	3	3	3	2	2	1	5	4	2	29
58	3	3	3	2	5	4	4	2	2	2	30
59	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	28
60	3	3	3	2	2	5	4	4	3	3	32
61	3	3	4	3	2	5	5	3	3	2	33
62	2	2	3	3	2	2	1	4	5	4	28
63	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	30
64	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	28
65	2	2	3	3	3	2	5	4	5	4	33
66	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	32
67	3	3	2	2	1	4	4	4	3	2	28
68	4	3	4	3	4	5	3	3	3	2	34
69	3	3	2	2	2	1	5	5	4	4	31
70	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	30
71	3	2	2	3	1	5	4	1	4	3	28
72	4	3	4	3	2	2	3	3	5	2	31
73	2	3	3	3	2	2	1	4	4	4	28
74	3	3	2	4	4	3	3	2	2	4	30
75	4	3	4	2	5	3	3	4	4	3	35
76	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	27
77	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5	33
78	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	28
79	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	29
80	3	3	3	2	2	5	3	2	2	2	27
81	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	30
82	3	3	3	2	2	1	5	4	5	4	32
83	4	3	2	4	3	2	1	5	4	2	30
84	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	27
85	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	29
86	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	30
87	3	3	4	4	2	2	5	4	3	3	33
88	2	2	3	1	4	3	3	3	4	2	27
89	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	31
90	3	2	3	2	3	2	1	3	2	5	26

91	4	3	2	4	3	3	2	2	1	4	28
92	3	2	4	3	3	2	3	2	1	4	27
93	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	34
94	3	4	5	2	3	3	2	2	4	1	29
95	4	3	4	3	5	3	3	2	4	3	34
96	2	3	3	4	3	3	2	4	5	4	33
97	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	32
98	3	4	4	2	2	4	3	3	1	4	30

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.054	.825	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.559**	.657**	.597**	.807**	1	.843**	.782**	.635**	.367*	.084	.882**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.039	.646	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.558**	.685**	.696**	.723**	.843**	1	.815**	.642**	.433*	.068	.897**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.013	.711	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Correlation	.360*	.606**	.546**	.664**	.782**	.815**	1	.739**	.482**	.294	.873**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.005	.102	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Correlation	.293	.347	.466**	.595**	.635**	.642**	.739**	1	.558**	.062	.748**
	Sig. (2-tailed)	.104	.052	.007	.000	.000	.000	.000		.001	.737	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.9	Pearson Correlation	.184	.231	.268	.344	.367*	.433*	.482**	.558**	1	.282	.558**
	Sig. (2-tailed)	.313	.204	.138	.054	.039	.013	.005	.001		.118	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.10	Pearson Correlation	-.100	.015	-.111	.041	.084	.068	.294	.062	.282	1	.896
	Sig. (2-tailed)	.587	.935	.544	.825	.646	.711	.102	.737	.118		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.674**	.762**	.775**	.864**	.882**	.897**	.873**	.748**	.558**	.208	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.253	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4.5 X4.6 X4.7 X4.8 X4.9 X4.10

Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.216	.461**	.423*	.395*	.456**	.363*	.231	.290	.100	.504**
	Sig. (2-tailed)		.251	.009	.018	.028	.010	.045	.210	.113	.592	.004
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.216	1	.356*	.256	.379*	.389*	.339	.191	.103	-.031	.420*
	Sig. (2-tailed)	.251		.049	.164	.036	.030	.062	.303	.582	.868	.019
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	9	98
X2.3	Pearson Correlation	.461**	.356*	1	.759**	.597**	.696**	.546**	.466**	.268	-.111	.775**
	Sig. (2-tailed)	.009	.049		.000	.000	.000	.001	.007	.138	.544	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.423*	.256	.759**	1	.807**	.723**	.664**	.595**	.344	.041	.864**
	Sig. (2-tailed)	.018	.164	.000		.000	.000	.000	.000	.054	.825	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.395*	.379*	.597**	.807**	1	.843**	.782**	.635**	.367*	.084	.882**
	Sig. (2-tailed)	.028	.036	.000	.000		.000	.000	.000	.039	.646	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	.456**	.389*	.696**	.723**	.843**	1	.815**	.642**	.433*	.068	.897**
	Sig. (2-tailed)	.010	.030	.000	.000	.000		.000	.000	.013	.711	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	.363*	.339	.546**	.664**	.782**	.815**	1	.739**	.482**	.294	.873**
	Sig. (2-tailed)	.045	.062	.001	.000	.000	.000		.000	.005	.102	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	.231	.191	.466**	.595**	.635**	.642**	.739**	1	.558**	.062	.748**
	Sig. (2-tailed)	.210	.303	.007	.000	.000	.000	.000		.001	.737	.000

	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	.290	.103	.268	.344	.367*	.433*	.482**	.558**	1	.282	.558**
	Sig. (2-tailed)	.113	.582	.138	.054	.039	.013	.005	.001		.118	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Correlation	.100	-.031	-.111	.041	.084	.068	.294	.062	.282	1	.860
	Sig. (2-tailed)	.592	.868	.544	.825	.646	.711	.102	.737	.118		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.504**	.420*	.775**	.864**	.882**	.897**	.873**	.748**	.558**	.208	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.253	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	8

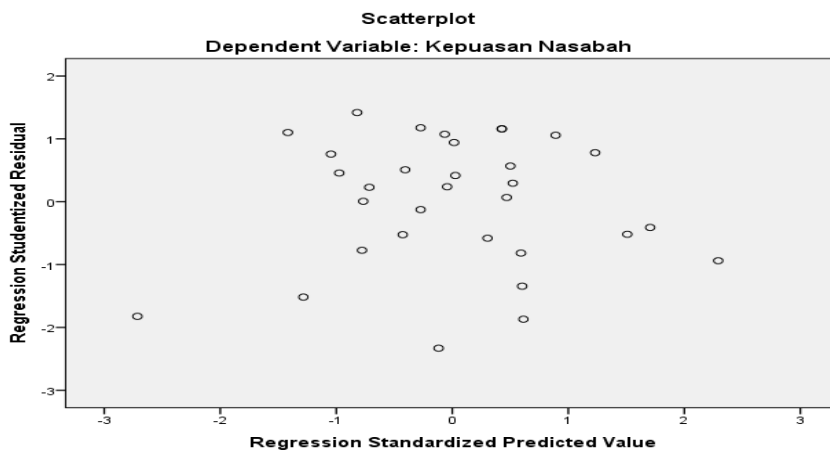
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.79995329
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.117
	Positive	.086
	Negative	-.117
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

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

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.098	8.872		.349	.730		
	Kualitas Pelayanan	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
	Biaya Administrasi	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124

22222222222222222222



		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.098	8.872		.349	.730
	Keualitas Pelayanan	.471	.112	.644	4.190	.000
	Biaya Administrasi	.439	.186	.362	2.359	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.246	2	143.623	9.305	.001 ^b
	Residual	477.629	29	15.435		
	Total	734.875	31			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.	8.872		.349	.730		
	Kualitas Pelayanan	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
	Biaya Administrasi	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.349	3.929

a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

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

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



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

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

Nomor : 1143 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

18 April 2022

Yth. Bapak/Ibu:

1. Windari : Pembimbing I
2. Samsuddin Muhammad : Pembimbing II

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

Nama : Aprilla Windari
NIM : 1640100020
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1961 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2023
Hal : Mohon Izin Riset

07 Maret 2023

Yth. Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Aprilla Windari
NIM : 1640100020
Semester : XIV (Empat Belas)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan



Bank Muamalat



No. : 036 /B/KC PSP-SRT/III/2023

Padangsidimpuan, 20 Maret 2023
27 Sya'ban 1444 H

Kepada Yth:
Dekan FEB1 UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin riset

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

Sehubungan dengan judul riset yang sebelumnya sudah dirilis melalui izin riset nomor 1961/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2023 tanggal 07 Maret 2023 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Aprilla Windari
NIM : 1640100020
Semester : XIV (Empat Belas)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kcu. Padangsidimpuan**". dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCU PADANGSIDIMPUAN


Bank Muamalat
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
EFRIDA YANTI STREGAR
BRANCH MANAGER

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22118

T 0634 - 22999
F 0634 - 27837
E www.bankmuamalat.co.id
www.muamalatbank.com