



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN
SYARIAH DENGAN DIMENSI CARTER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG DI
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk,
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

OLEH:

**RENITA
NIM. 16 40100123**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN
SYARIAH DENGAN DIMENSI CARTER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG DI
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk,
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

OLEH:

**RENITA
NIM. 16 40100123**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN
SYARIAH DENGAN DIMENSI CARTER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG DI
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk,
KC PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

OLEH:

RENITA

NIM. 16 40100123

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II

Arti Damisa, S.H.I., M.E.I.
NIDN. 2020128902

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

2023

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. RENITA
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 26 Mei 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. RENITA yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC 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



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

PEMBIMBING II



Arti Damisa, S.H., M.E.I.
NIDN. 2020128902

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RENITA

NIM : 16 401 00123

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan**

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 UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidimpuan, 26 Mei 2023
Saya yang Menyatakan,



RENITA
NIM. 16 401 00123

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RENITA
NIM : 16 401 00123
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan”** Dengan hak bebas royalti *Noneksklusif* ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 26 Mei 2023
Saya yang Menyatakan,



RENITA
NIM. 16 401 00123



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUNAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : RENITA
NIM : 16 401 00123
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan

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 : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 27 Juni 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/73 (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, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634)22080Fax. (0634)24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH DENGAN DIMENSI CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH YANG MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk, KC PADANGSIDIMPUAN

NAMA : RENITA
NIM : 16 401 00123

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

Padangsidempuan, 31 Juli 2023
Dekan,

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

ABSTRAK

NAMA : RENITA
NIM : 16 401 00123

JUDUL SKRIPSI :Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan

Kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan masih kurang memuaskan atau belum terpenuhi. Dimana nasabah masih banyak mengeluh dan komplain dikarenakan lama dalam melayani nasabah, fasilitas yang kurang memadai dan nasabah yang sedikit pada saat bertransaksi di bank. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah terdapat pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori kepuasan nasabah. Pendekatan yang dilakukan berdasarkan teori perbankan syariah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa dimensi CARTER yang berhubungan dengan *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 92 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi, kusioner (angket). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis (uji t, uji F dan uji R^2) dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,196 > 1,662$). Ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,187 > 1,662$). Ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,778 > 1,662$). Ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,400 > 1,662$). Tidak ada pengaruh *empaty* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,074 < 1,662$). Ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,971 > 1,662$). Sedangkan secara simultan variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37,348 > 1,84$).

Kata Kunci :Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empaty, Responsiveness, Kepuasan.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

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

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan”**, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag. selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, 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. H. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Armyn Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M., selaku pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, S.H.I., M.E.I. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. 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.

6. Efrida Yanti Siregar selaku *Branch Manager* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan dan Bapak Muhammad Idris selaku *Branch Operational Manager* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan. Dan Bapak Rusdi selaku *Brand Recovery* yang telah memberikan peneliti Izin untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan dan seluruh Karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam penyebaran angket (kusioner).
7. Teristimewa Kepada Keluarga Tercinta Ayahanda Muhammad Gani Hasibuan, Ibunda Ervi Nasution, dan adik saya Juliani Safitri, Anita Syafriani, yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril, tenaga dan doa yang selalu dipanjatkan tiada henti untuk peneliti demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
8. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya, Siti Sari Dina Siregar, Eka Novi Anti Pln, Aslaila Sihombing, Nurhalimah Harahap, Murni Savitri Sihombing, Nur Kholila Nasution, Alpina Sari karena selalu menjadi tempat berbagi ilmu serta motivasi bagi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah-4 angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.

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 skripsi ini masih ada kekurangan.

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

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, Mei2023
Peneliti,

RENITA
NIM. 16401 00123

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	s (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	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
و.....	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ﻻ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

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

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

I. 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. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Definisi Operasional Variabel.....	12
E. Rumusan Masalah	16
F. Tujuan Penelitian	17
G. Kegunaan Penelitian.....	18
H. Sistematika Pembahasan	19

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	21
1. Bank Syariah.....	21
a. Pengertian Bank Syariah.....	21
b. Fungsi Dan Peranan Bank Syariah.....	22
c. Tujuan Bank Syariah.....	22
d. Produk Bank Syariah.....	24
2. Kepuasan.....	26
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	26
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	27
c. Strategi Kepuasan Nasabah.....	29
d. Konsep Mengukur Kepuasan Nasabah.. ..	30
e. Indikator Kepuasan Nasabah.....	31
f. Kepuasan Dalam Perspektif Islam... ..	32
3. <i>Compliance</i>	35
a. Pengertian <i>Compliance</i>	35
b. Ketentuan <i>Compliance</i> Dalam Operasional Perbankan.....	38
c. Ukuran <i>Compliance</i> Dalam Perbankan Syariah.....	44
d. Indikator <i>Compliance</i>	45
e. Kunci Keberhasilan Dalam Penerapan <i>Compliance</i>	46
4. <i>Assurance</i>	47
a. Pengertian <i>Assurance</i>	47
b. Aspek-Aspek Dalam Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	48

c.	Teknik Dan Alat <i>Quality Assurance</i>	49
d.	Manfaat <i>Quality Assurance</i>	50
e.	Indikator <i>Assurance</i>	50
5.	<i>Reliability</i>	51
a.	Pengertian <i>Reliability</i>	51
b.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Reliability</i>	53
c.	<i>Reliability</i> Dalam Kualitas Pelayanan	53
d.	Aspek Dalam Meningkatkan <i>Reliability</i> Dalam Perbankan Syariah.....	54
e.	Indikator <i>Reliability</i>	55
6.	<i>Tangible</i>	55
a.	Pengertian <i>Tangible</i>	55
b.	Jenis-Jenis <i>Tangible</i>	57
c.	Karakteristik <i>Tangible</i>	58
d.	Indikator <i>Tangible</i>	58
7.	<i>Empaty</i>	59
a.	Pengertian <i>Empaty</i>	59
b.	Ciri-Ciri Atau Karakteristik <i>Empaty</i>	60
c.	Manfaat Menerapkan <i>Empaty</i> Dalam Perbankan Syariah ...	61
d.	Indikator <i>Empaty</i>	62
8.	<i>Responsiveness</i>	63
a.	Pengertian <i>Responsiveness</i>	63
b.	Beberapa Aktivitas Yang Dapat Dilakukan Dalam Melayani Nasabah Secara <i>Responsive</i>	64
c.	Indikator <i>Responsiveness</i>	64
9.	Hubungan <i>Compliance</i> Dengan Kepuasan Nasabah.....	65
10.	Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Nasabah	66
11.	Hubungan <i>Reliability</i> Dengan Kepuasan Nasabah	67
12.	Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Nasabah.....	68
13.	Hubungan <i>Empaty</i> Dengan Kepuasan Nasabah.....	69
14.	Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Nasabah	70
B.	Penelitian Terdahulu	71
C.	Kerangka Pikir	77
D.	Hipotesis.....	78
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Lokasi dan Waktu Penelitian	80
B.	Jenis Penelitian.....	80
C.	Populasi dan Sampel	81
1.	Populasi.....	81
2.	Sampel.....	81
D.	Instrumen Pengumpulan Data	83
1.	Wawancara.....	83
2.	Dokumentasi	83
3.	Angket.....	84
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas	86
1.	Uji Validitas	86

2. Uji Reliabilitas	87
F. Analisis Data	87
1. Statistik Deskriptif	87
2. Uji Normalitas.....	88
3. Uji Linieritas	88
4. Uji Asumsi Klasik.....	88
a. Uji Multikolinearitas	88
b. Uji Heteroskedastisitas.....	89
5. Uji Hipotesis.....	89
a. Uji Secara Parsial (Uji t)	89
b. Uji Secara Simultan (Uji F).....	90
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91
6. Analisis Regresi Linier Berganda	92
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	93
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat.....	93
2. Profil Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan...	97
3. Visi, Misi Dan Tujuan Berdirinya Bank Muamalat	97
4. Produk Dan Jasa Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan	99
5. Proses Dan Persyaratan Membuka Tabungan.....	103
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	104
1. Hasil Uji Validitas.....	104
2. Hasil Uji Reliabilitas	108
C. Analisis Data.....	110
1. Statistik Deskriptif	110
2. Uji Normalitas.....	111
3. Uji Linieritas	112
4. Uji Asumsi Klasik.....	116
a. Hasil Uji Multikolinearitas	116
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas	117
5. Uji Hipotesis.....	120
a. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)	120
b. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	122
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	123
6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	124
D. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	128
E. Keterbatasan Penelitian.....	134
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	136
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Definisi Operasional Variabel	12
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	71
Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert.....	84
Tabel III.2 Kisi-Kisi Angket	85
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas <i>Compliance</i> (X_1)	102
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (X_2).....	102
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X_3).....	103
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> (X_4)	104
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas <i>Empaty</i> (X_5)	104
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X_6)	105
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)	105
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Tabel IV.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	108
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas	109
Tabel IV.11 Hasil Uji Linearitas <i>Compliance</i> (X_1)	110
Tabel IV.12 Hasil Uji Linearitas <i>Assurance</i> (X_2)	111
Tabel IV.13 Hasil Uji Liniearitas <i>Reliability</i> (X_3)	111
Tabel IV.14 Hasil Uji Liniearitas <i>Tangible</i> (X_4).....	112
Tabel IV.15 Hasil Uji Liniearitas <i>Empaty</i> (X_5).....	113
Tabel IV.16 Hasil Uji Liniearitas <i>Responsiveness</i> (X_6).....	113
Tabel IV.17 Hasil Uji Multikolinearitas	114
Tabel IV.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	116
Tabel IV.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	118

Tabel IV.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	121
Tabel IV.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	122
Tabel IV.22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	78
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penunjuk Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin Pra Riset
- Lampiran 3 Surat Izin Riset
- Lampiran 4 Surat Izin Selesai Riset
- Lampiran 5 Surat Validasi Angket
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Data Mentah Variabel *Compliance*
- Lampiran 8 Data Mentah Variabel *Assurance*
- Lampiran 9 Data Mentah Variabel *Reliability*
- Lampiran 10 Data Mentah Variabel *Tangible*
- Lampiran 11 Data Mentah Variabel *Empaty*
- Lampiran 12 Data Mentah Variabel *Responsiveness*
- Lampiran 13 Data Mentah Variabel Kepuasan
- Lampiran 14 Tabel t
- Lampiran 15 Tabel F
- Lampiran 16 Tabel r
- Lampiran 17 Hasil Uji Validitas *Compliance*
- Lampiran 18 Hasil Uji Validitas *Assurance*
- Lampiran 19 Hasil Uji Validitas *Reliability*
- Lampiran 20 Hasil Uji Validitas *Tangible*
- Lampiran 21 Hasil Uji Validitas *Empaty*
- Lampiran 22 Hasil Uji Validitas *Responsiveness*
- Lampiran 23 Hasil Uji Validitas Kepuasan
- Lampiran 24 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 25 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 26 Hasil Uji Linieritas

Lampiran 27 Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 28 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 29 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Lampiran 30 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Lampiran 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 32 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah, unit usaha syariah dan pembiayaan rakyat syariah.¹ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memunggut ataupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba, serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh perbankan konvensional.²

Bank syariah merupakan suatu lembaga bisnis yang bergerak dibidang keuangan yang beroperasi sesuai dengan ketentuan syariah. Bank syariah pertama di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia yang berdiri tanggal 1 November 1991 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei. Sebagai lembaga keuangan syariah pertama, PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki visi untuk menjadi bank syariah terbaik dan termasuk 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional. PT. Bank Muamalat

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia, 2016), hlm, 33.

²Adrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, (Qlara Media: Surabaya, 2019), hlm, 26.

Indonesia tetap menjaga kualitasnya sehingga dipercaya masyarakat, untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.³

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, berada di Jln. Gatot Subroto No.88 Padangsidempuan, Sumatera Utara merupakan salah satu bank yang menerapkan kualitas pelayanan jasa dengan menerapkan sistem syariah untuk menarik minat nasabahnya. Adapun kualitas pelayanan jasa yang diterapkan dalam bank muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menjaga kualitas produk dan jasanya agar nasabah tetap puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Adapun produk-produk yang ada di PT. bank muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan adalah tabungan, deposito, dan giro.

Bank dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Perbankan yang semakin berkembang pesat dengan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah persaingan, menuntut setiap bank untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan para nasabahnya, serta berusaha memenuhi harapan para nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh bank lain.⁴

Kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, salah satu cara menciptakan kepuasan

³<https://ekonomi-Islam.com/sejarah-berdirinya-muamalat-bank-syariah-pertama-di-Indonesia>, Diakses 26 Oktober 2022 Pukul 15:35 WIB.

⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2010), hlm. 249.

nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa. meningkatnya kepuasan nasabah yang mempunyai efek positif yang salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan pada relasi atau keluarga yang akan meningkatkan citra perusahaan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor yang dapat menarik minat nasabah. Jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Hal ini sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.⁵

Menurut Fandy Tjiptono :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.⁶

Salah satu tujuan utama perusahaan dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah (pelanggan). Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian

⁵Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulangagung", *Jurnal An-nisbah*, Vol 03, No.1, Februari 2016, hlm.146.

⁶Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2015), hlm. 23.

pelanggan atas apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.

Metode pengukuran kualitas pelayanan jasa yang biasa digunakan dalam perbankan syariah dan secara luas adalah dengan menggunakan dimensi CARTER. Dimensi CARTER adalah instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan dan mengukur kualitas layanan perbankan Islam dan untuk membuat alat penilaian kualitas yang berguna. CARTER merupakan metode kualitas pelayanan jasa yang dimodifikasi dari kualitas pelayanan jasa SERVQUAL yang didasarkan pada “Model Gap” dengan menambahkan satu dimensi yaitu *compliance*.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar, ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.⁷ Sama halnya dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap diminati oleh masyarakat. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan adalah dengan menggunakan dimensi CARTER yang terdiri dari enam dimensi yaitu, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness*.

⁷Engkur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah DKI Jakarta”, *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, Vol. 14, No.1, April-Juni 2018, hlm. 24.

Compliance (Kepatuhan) merupakan ketaatan bank terhadap ketentuan hukum Islam dan peraturan bank Indonesia ataupun peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang perbankan. Kepatuhan merupakan penyesuaian dengan suatu aturan seperti aturan khusus, kebijakan, standar atau undang-undang. Kepatuhan terhadap perundang-undangan menjelaskan tujuan yang hendak dicapai.

Assurance (Jaminan) merupakan kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan menjalin hubungan kepada setiap pelanggan. Dan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, berlaku lemah lembut dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya risiko.

Reliability (Keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya. Dan memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama, sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dengan sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Tangible (Produk-produk fisik) merupakan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Kemampuan perbankan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak

eksternal. Seperti, gedung, gudang, ATM, dan dan penampilan berpakaian pegawainya.

Empaty (Kepedulian) merupakan ketersediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, perhatian yang tulus dan bersifat pribadi. *Empaty* merupakan salah satu upaya dalam memahami keinginan konsumen. *Empaty* meliputi kontak personal atau perusahaan untuk memahami kesulitan dan kebutuhan konsumen.

Responsiveness (Daya tanggap) merupakan kegiatan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat. Daya tanggap berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dalam memberikan layanan yang cepat. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan. *Responsiveness* meliputi kecepatan karyawan dalam menagani transaksi, dan penanganan para anggota dalam memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan.⁸

Adapun fenomena dalam penelitian ini adalah dimana PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun pada kenyataannya masih juga terdapat masalah-masalah yang timbul dikarenakan kepuasan nasabah yang belum terpenuhi. Hal ini ditandai dengan komplain nasabah, fasilitas yang kurang memadai, nasabah yang mengeluh dikarenakan lama dalam melayani

⁸Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hlm. 100-101.

nasabahnya, jumlah nasabah yang menurun pada saat membuka tabungan dan nasabah yang sedikit pada saat bertransaksi di bank.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah 2018-2021

Tahun	Jumlah Nasabah	Buka Tabungan Baru
2018	1.336	1.336
2019	2.543	1.178
2020	3.614	1.072
2021	4.328	714
2022	4.983	656

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang membuka tabungan baru di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan mengalami penurunan. Dimana nasabah tahun 2018 berjumlah 1.336 nasabah, pada tahun 2019 jumlah nasabah yang membuka tabungan mengalami penurunan menjadi 1.178 nasabah, pada tahun 2020 nasabah yang membuka tabungan mengalami penurunan menjadi 1.072 nasabah, pada tahun 2021 jumlah nasabah yang membuka tabungan mengalami penurunan menjadi 714 nasabah, dan pada tahun 2022 jumlah nasabah yang membuka tabungan mengalami penurunan menjadi 565 nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang menggunakan tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan. Menurut Ibu Riska menyatakan “Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat dikarenakan karyawan dari bank muamalat ramah dan sopan kepada setiap nasabahnya, akan tetapi minimnya jumlah ATM terkadang menjadi permasalahan dikarenakan ATM merupakan salah satu fasilitas yang sangat sering digunakan baik dari segi

transaksi pembayaran atau transfer”.⁹ Berdasarkan wawancara dengan Ibu Devi Juliana mengatakan “Kurang puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak bank muamalat jika dilihat dari segi fasilitas seperti gedung, dan ATM yang disediakan, dikarenakan minimnya jumlah ATM dan ruangan gedung yang terlalu sempit”.¹⁰ Berdasarkan wawancara dengan Ibu Putri Marito mengatakan “Pelayanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Padangsidempuan cukup baik dalam menyapaikan informasi kepada nasabahnya akan tetapi jika dilihat dari antrian bertransaksi diteller menurut saya masih kurang baik karena terkadang karyawan bank muamalat lambat dalam melayani nasabah, sehingga nasabah sering menunggu terlalu lama”.¹¹

Namun ada juga yang merasa puas atas pelayanan dari bank muamalat tersebut yaitu bapak Zulkarnaen menyatakan bahwa pelayanan di bank muamalat sudah cukup bagus dan memuaskan dikarenakan karyawan selalu mengutamakan nasabah dalam memberikan pelayanan dan perlengkapan atau fasilitas yang disediakan bank sudah cukup memadai.¹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan dalam melayani nasabahnya masih kurang baik sehingga

⁹Hasil Wawancara Ibu Riska, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 15 Desember 2020, Pukul 14: 48 WIB.

¹⁰Hasil Wawancara Ibu Devi Juliana, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 16 Desember 2020, Pukul 11: 00 WIB.

¹¹Hasil Wawancara Ibu Putri Marito, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 17 Desember 2020, Pukul 09:30 WIB.

¹²Hasil Wawancara Bapak Zulkarnaen, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 17 Desember 2020, Pukul 09:30 WIB.

masih banyak nasabah yang belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa, dalam hal ini apabila pihak perbankan ingin mencapai keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada nasabahnya, maka kualitas pelayanan ditunjukkan para nasabahnya dengan adanya rasa puas dari nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah. Akan tetapi seringkali terjadi kesenjangan antara kinerja bank dengan harapan nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya, pada hal bank sendiri sudah berusaha memberikan pelayanan dengan baik.

Menurut Schnoor yang dikutip oleh Engkur menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain sehingga terciptanya pelanggan baru”.¹³

Adapun Penelitian yang dilakukan oleh Orin Verawati Ramadani dan Abdul Rahman Kadir, Yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam

¹³Engkur, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah DKI Jakarta.” *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, Vol. 14, No.1, 2018, hlm. 24.

Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke” Menyatakan bahwa, Dimensi *assurance*, *reliability*, *tangible*, dan *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dimensi *compliance* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁴

Menurut Agam Suherman dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)”. Menyatakan bahwa, kualitas pelayanan *reliability* dan *responsiveness*, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *compliance*, *assurance*, *tangible*, dan *empaty* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁵

Berdasarkan permasalahan yang mendasar dalam penelitian ini karena ditemukan perbedaan pendapat (*Risert Gap*) antara hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan”**.

¹⁴Orin Verawati Ramadani, “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barakatul Ummah di Kabupaten Merauke.” *Journal Applied Business And Interpreneurship*, Vol. 2, No.3, Juli 2019, hlm. 65.

¹⁵Agam Suherman, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KC. Banda Aceh)”, (Skripsi, UIN Ar-Rairy, 2018), hlm.108.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Pelayanan yang diterima nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan kurang memuaskan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan.
2. Menurunnya kualitas pelayanan yang di berikan bank sehingga menurun juga kepuasan nasabah.
3. Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan kurang puas dengan fasilitas yang disediakan seperti, gedung dan ATM.
4. Nasabah kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank pada saat bertransaksi dikarenakan pihak bank lambat dalam melayani nasabah sehingga sering terjadi nasabah lama dalam menunggu antrian.
5. Nasabah yang sedikit pada saat melakukan transaksi di bank.
6. Kepuasan nasabah menjadi salah satu yang harus diutamakan karena dapat menentukan berhasil atau gagalnya suatu perbankan.
7. Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian dari penelitian sebelumnya terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan pihak bank syariah berdasarkan dimensi CARTER yang terdiri dari 6 dimensi yaitu, *compliance, tangible, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness.*

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti melakukan adanya batasan masalah terhadap penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya berfokus pada kualitas pelayanan jasa *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi variabel pada penelitian ini dimaksudkan adalah untuk menjelaskan masing-masing variabel. Yang dijelaskan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel I. 2
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Jenis Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
<i>Compliance</i> (X1)	<i>Compliance</i> adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi syariah. ¹⁶ <i>Compliance</i> dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dilakukan bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan dalam mematuhi hukum atau prinsip	a. Produk-produk berdasarkan prinsip syariah. b. Tidak ada bunga (riba) c. Keuntungan halal.	Ordinal

¹⁶Hendrio Rahmad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Yang Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)", (Skripsi, UIN Yogyakarta, 2014), hlm. 38.

	Islam dalam operasionalnya seperti adanya larangan riba.		
<i>Assurance</i> (X2)	<i>Assurance</i> adalah suatu jaminan yang meliputi Pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko. ¹⁷ <i>Assurance</i> dalam penelitian ini adalah kemampuan karyawan dalam meyakinkan nasabah melalui kinerja karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.	a. Pengetahuan b. Kesopanan c. Keamanan	Ordinal
<i>Reliability</i> (X3)	<i>Reliability</i> adalah keandalan atau Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. ¹⁸ <i>Reliability</i> dalam penelitian ini adalah memberikan	a. Keakuratan b. Tepat Waktu c. Keandalan	Ordinal

¹⁷Eko Pebrilaksono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada BMT Muamalat Cabang Jatiyoso Kabupaten Karangayar)", (Skripsi, IAIN Surakarta), 2018. hlm. 86.

¹⁸Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 198.

	<p>pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.</p>		
<p><i>Tangible</i> (X4)</p>	<p><i>Tangible</i> adalah produk-produk fisik yang meliputi penampilan fisik seperti fasilitas, peralatan karyawan dan alat-alat komunikasi.¹⁹ <i>Tangible</i> dalam penelitian ini adalah alat atau benda yang membantu karyawan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.</p>	<p>a. Fasilitas b. Kerapian c. Kantor</p>	<p>Ordinal</p>
<p><i>Empaty</i> (X5)</p>	<p><i>Empaty</i> adalah Kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.²⁰ <i>Empaty</i> dalam penelitian ini adalah kemampuan karyawan dalam</p>	<p>a. Perhatian b. Kepedulian c. Pelayanan yang tulus</p>	<p>Ordinal</p>

¹⁹Septian Puji Astuti, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa di BRIS Dengan Menggunakan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, April-Juli 2019, hlm. 51.

²⁰Ulul Azmi Mustofa & Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta." Vol. 03, No. 01, 2015, hlm. 24.

	melihat dan memahami kebutuhan nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Padangsidempuan.		
<i>Responsiveness</i> (X6)	<p><i>Responsiveness</i> adalah daya tanggap yang meliputi kemampuan, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.²¹</p> <p><i>Responsiveness</i> dalam penelitian ini adalah upaya karyawan PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui produk dan jasa secara cepat dan tepat.</p>	<p>a. Kecepatan b. Ketepatan. c. Tanggap.</p>	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah Perbandingan antara harapan nasabah sebelum menggunakan jasa dan hasil setelah menggunakan	<p>a. Produk b. Fasilitas c. Pelayanan</p>	Ordinal

²¹Etta Mamang Sangadji and Sopiah, *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hlm. 101.

	jasa. ²² Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah perasaan atau tanggapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.		
--	--	--	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?
2. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?
3. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?
4. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?
5. Apakah *empaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?
6. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?

²²Fandy Tjiptono, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2015), hlm. 23.

7. Apakah *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *empaty* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

6. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
7. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan pada peneliti berupa pengetahuan, wawasan dan pengalaman. Dan sebagai sarana untuk dapat mengetahui penerapan teori-teori dari perkuliahan perbankan syariah yang diterapkan dalam Bank Muamalat Indonesia, Tbk, KC Padangsidempuan. Dan juga sebagai syarat lulus dalam menyelesaikan program studi S-1 Perbankan Syariah.

2. Bagi Pembaca

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kualitas pelayanan jasa dengan dimensi CARTER.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lebih lanjut atau sebagai referensi penelitian.

c. Sebagai bahan informasi tambahan bagi pembaca yang ingin lebih mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

3. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi, pengembangan keilmuan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan masukan dan informasi yang dapat membantu perusahaan untuk kedepannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah yang menabung.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan dalam penyusunan proposal ini, maka sistematika pembahasan dalam menyusun proposal ini, adalah:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Yang didalamnya menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari dengan mendeskripsikan masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah penelitian ini. Identifikasi masalah, batasan masalah berisi masalah yang akan diteliti agar masalah terfokus dan terarah. Definisi operasional variabel, memuat istilah setiap variabel yang dibatasi atau dipertegas makna apa yang dimaksud

peneliti. Rumusan masalah, merupakan rumusan dari batasan masalah yang akan diteliti.

Bab II Landasan Teori, menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian yaitu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah yang menabung. Selain itu juga dibahas hasil penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, menjelaskan tentang metode penelitian yang menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi, dan sampel, jenis dan sumber data, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, yang memuat tentang deskripsi data, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

Bab V Penutup, yang memuat kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dalam kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Sesuai dengan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam majelis fatwa ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, riba, zalim, dan objek yang haram.

bank syariah adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadis. Adapun bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tatacara bermuamalat secara Islam.²³

15. ²³Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.

Dalam UU Perbankan syariah Nomor 21 Tahun 2008:

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah²⁴

b. Fungsi Dan Peran Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah yang diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- 2) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercaya kepadanya.
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- 4) Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasi, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

c. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut.

²⁴Adrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), hlm. 25.

- 1) Mengarahkan kegiatan ekonomi ummat untuk bermuamalat secara Islami, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lainnya yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), dimana jenis usaha tersebut selain dilarang dalam agama Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
- 2) Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak menjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
- 4) Untuk menanggulagi kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank syariah dalam mengatasi kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih seperti program pembinaan konsumen, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dengan usaha bersama.
- 5) Untuk menjaga stabilitas ekonomi moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi akibat

adanya inflasi, menghindari persaingan tidak sehat antara lembaga keuangan.

- 6) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap non syariah.²⁵

d. Produk Perbankan Syariah

Produk-produk bank syariah yang termasuk kedalam produk penghimpunan dana, yaitu giro, tabungan dan deposito

1. Giro

Giro merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro, Giro ada dua yaitu:

a) Giro wadiah

Giro *wadiah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yaitu titipan murni yang setiap saat dapat diambil jika pemiliknya menghendaki.

b) Giro *mudharabah*

Giro *mudharabah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *mudhrabah*.

2. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Tabungan ada dua yaitu:

²⁵Buku Saku Perbankan Syariah Kementerian Agama Republik Indonesia Direktur Jedral Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Agama Islam Dan Pembinaan Syariah Tahun 2013.

a) Tabungan *Wadiah*

Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah* yakni, titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai kehendak pemiliknya.

b) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*.

3. Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank. Deposito yang dibenarkan adalah deposito berdasarkan prinsip *mudharabah* ada dua yaitu:

a) *Mudharabah Mutlaqah*, dalam *mudharabah* ini pemilik dana tidak memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada bank syariah dalam mengelola investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara maupun objek investasinya.

b) *Mudharabah Muqayyadah*, berbeda halnya dengan deposito *mudharabah mutlaqah*, dalam *mudharabah muqayyadah*, pemilik dana memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada bank syariah dalam mengelola investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara maupun objek investasinya.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembeli tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk dan jasa pelayanan memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang.²⁶ Kepuasan adalah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.²⁷

Menurut Hermanto :

Kepuasan adalah respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang di konsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan.²⁸

²⁶Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2016), hlm. 17.

²⁷M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 68.

²⁸Hermanto, *Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas*, (Surabaya: Jakad Publising, 2019), hlm. 21.

Menurut Kurniati Karim :

Kepuasan adalah fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka nasabah tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan nasabah sangat puas, senang atau gembira.²⁹

Dari pengertian kepuasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh nasabah atau konsumen setelah membandingkan suatu kinerja dengan harapan yang dimilikinya.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebar luaskan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Seorang pelanggan yang puas terhadap suatu produk barang atau jasa, akan setia lebih lama dan tidak lagi memperdulikan terhadap harga serta akan memberikan komentar yang baik terhadap produsen.³⁰

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pelayanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, jika kebutuhan dan keinginan nasabah mampu dipenuhi melalui kualitas pelayanan perusahaan, maka hal ini akan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Menurut Irawan (dalam buku Rosnani Daga)

²⁹Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 31.

³⁰Muhammad Adam, *Manajemen jasa Teori Dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 17.

terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu:³¹

1) Kualitas Produk

Ada 6 (enam) elemen dari kualitas pelayanan produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, *reabilita*, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus-menerus. Konsumen akan puas setelah membeli barang atau jasa dengan kualitas produk yang baik.

2) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik. Dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibeli sesuai dengan jumlah uang yang dikeluarkan.

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan *servqual* yang memiliki lima dimensi yaitu: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

³¹Rosnani Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Makasar: Global RCI, 2017, hlm. 70.

4) Emosional

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

5) Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.³²

c. Strategi Kepuasan Nasabah

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kepuasan Nasabah, yaitu sebagai berikut.

1) *Relationship Marketing Strategi* (strategi pemasaran berkesinambungan).

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

2) Strategi pelayanan prima

³²Rosnani Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Makasar: Global RCI, 2017, hlm. 70).

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

3) Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif

Keluhan nasabah itu dapat berupa nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, mendapat pelayanan yang kasar, kurang diacuhkan oleh petugas bank, tidak didengar saran-sarannya, pelayanan lambat dan tidak akurat.³³

d. Konsep mengukur kepuasan nasabah

Mengukur kepuasan nasabah dapat dilihat secara umum, diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Kepuasan nasabah secara keseluruhan

Yaitu dengan menanyakan kepada nasabah tentang tingkat kepuasan atau layanan yang bersangkutan dan menilai serta membandingkan kepuasan atau layanan yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan atau layanan yang mereka terima dari pesaing

2) Dimensi kepuasan nasabah

Prosesnya melalui empat langkah pertama, mengidentifikasi dimensi kunci dari kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah untuk menilai layanan bank berdasarkan item

³³Fitri Novianti Pramudya, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Arrum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung)", (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung), hlm. 46-47.

tertentu seperti kecepatan layanan atau keramahan karyawan kepada nasabah. Ketiga, meminta nasabah untuk menilai layanan pesaing berdasarkan item spesifik yang sama. Keempat, meminta nasabah untuk menentukan dimensi yang menurut mereka penting dalam menilai kepuasan nasabah secara keseluruhan.

3) Konfirmasi ekspektasi

Dengan cara ini kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara ekspektasi nasabah dan kinerja aktual dari jasa yang dijual bank.

4) Minat membeli kembali

Kepuasan nasabah diukur dengan apakah mereka akan membeli kembali layanan yang mereka konsumsi.

5) Kemauan untuk merekomendasikan

Metode ini merupakan ukuran penting, terutama untuk layanan dengan pembelian kembali yang relatif lama seperti layanan pendidikan tinggi.

6) Ketidakpuasan nasabah

Dapat dinilai misalnya dalam hal keluhan, biaya jaminan, promosi negatif dari mulut-kemulut, dan pembelotan.

e. Indikator kepuasan nasabah

Beberapa indikator kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) *Re-purchase*, membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.

- 2) Menciptakan *word-of-mouth*, dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan citra merek, pelanggan akan kurang memperhatikan merk dan iklan dari produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan pembeli pada perusahaan yang sama dan membeli produk lain dari perusahaan yang sama.³⁴

f. Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melibatkan kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

1) Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

2) Sifat Amanah

³⁴Rosnani Daga, *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, (Makasar: Global RCI, 2017, hlm. 78-81.

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” , artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang dan jasa.

3) Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka akan dapat berkah dari jual belinya.

Didalam Al-Qur'an surah Ali Imron ayat 159 disebutkan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ

فِي الْأَمْرِ ^ص فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan dari rahmat Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya.³⁵

Penjelasan ayat diatas, Allah SWT memerintahkan berlaku lemah lembut kepada mereka dan menjadi salah satu bukti bahwa Allah sendiri yang membentuk dan mendidik kepribadian Nabi Muhammad SWA. Kepribadian beliau dibentuk sehingga bukan hanya pengetahuan yang Allah limpahkan kepada beliau melalui wahyu-wahyu Al-qur'an, tetapi juga kalbu beliau disinari, bahkan totalitas wujud beliau merupakan rahmad bagi seluruh alam. Allah SWT mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal baik dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang bodoh, tetap berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik.³⁶

Ayat diatas dapat disimpulkan jika mukmin bersikap keras, tidak peduli terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak akan tercapai. Hal ini berarti, perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.

³⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an & Terjemahan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), hlm. 167.

³⁶ Maulana Muhammad Ali, *Qur'an Suci Terjemah Dan Tafsir*, (Jakarta: Darul Kutubil Islamiyah, 2014), hlm. 95.

3. *Compliance* (Kepatuhan)

a. Pengertian *Compliance* (Kepatuhan)

Secara umum, *Compliance* (kepatuhan) berarti penyesuaian dengan suatu aturan, seperti aturan khusus, kebijakan, standar, atau undang-undang. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan menjelaskan mengenai tujuan yang hendak dicapai oleh lembaga perusahaan atau lembaga publik dalam upaya mereka untuk memastikan bahwa para personil memahami dan mengambil setiap langkah untuk mematuhi perundang-undangan yang berlaku.

Compliance (Kepatuhan) bank merupakan ketaatan bank terhadap ketentuan atau peraturan bank Indonesia ataupun peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu industri yang sarat dengan ketentuan (*highly regulated industry*) karena berkaitan dengan jasa pelayanan dan pengelolaan dana serta kepercayaan dari nasabah menepatkan dananya dibank.³⁷

Menurut Ririn (dalam buku Rudy Haryanto) :

Compliance adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Ta'ala (syariah). *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim.³⁸

³⁷Robertus M.Bambang Gunawan, *GRC (Good Governance, Risk Management And Compliance)*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016), hlm. 245.

³⁸Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Duta Media Publising, 2020), hlm. 27-28.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andini menyatakan bahwa.³⁹

Compliance (kepatuhan) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah dilembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadi fatwa DSN-MUI dan peraturan Bank Indonesia (PBI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Compliance* (Kepatuhan) adalah ketaatan perbankan terhadap prinsip-prinsip syariah, sehingga segala aktivitas yang dijalankan dalam perbankan harus berjalan sesuai syariah. Baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

Compliance (Kepatuhan) tersebut secara konsisten dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumber daya, manajemen, produksi, aktivitas pasar modal dan distribusi kekayaan. Kepatuhan terhadap prinsip syariah ini akan berimbas kepada semua dalam hal industri perbankan syariah, terutama pada produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu

³⁹Andini, "Penerapan Syariah *Compliance* Sebagai Prinsip Syariah *Governance* Pada Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Makassar", (Skripsi, UIN Alauddin Makassar), hlm. 35.

moralitas, dan spirualitas kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang Islami.⁴⁰

Compliance (kepatuhan) akan menjadi modal utama bagi setiap bank untuk mendapatkan kepercayaan nasabahnya dengan menerapkan prinsip syariah. Dibank syariah yang termasuk dalam kepatuhan terhadap prinsip Islam yaitu, produk dan layanan, seperti adanya larangan riba, gasab/merampas namun harus saling tolong menolong agar tercipta kemaslahatan. Sebagaimana dijelaskan dalam alquran, QS. An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:⁴¹

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ
 مِنْكُمْ ۖ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ
 إِن كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ
 تَأْوِيلًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan ulil amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

⁴⁰Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan beberapa Segi Hukum*, hlm, 23.

⁴¹Kementrian Agama RI, *Syamsil Qur'an (tajwid dan terjemahan) Akmiya*, (Jakarta: Sygma Exa Grafika), 2010, hlm. 83.

Ayat ini memerintahkan agar kaum muslimin taat dan patuh kepadanya, kepada rasulnya dan kepada orang yang memegang kekuasaan diantara mereka agar tercipta kemaslahatan umum. Untuk kesempurnaan pelaksanaan amanat dan hukum sebaik-baiknya dan seadil-adilnya, hendaklah kaum muslimin taat kepada perintah Allah dengan mengamalkan isi kitab suci al-quran, melaksanakan hukum-hukum yang telah ditetapkan sekalipun dirasa berat, tidak sesuai dengan keinginan dan kehendak pribadi, sebenarnya segala yang diperintahkan Allah itu mengandung maslahat dan apa yang dilarangnya mengandung mudrat, melaksanakan ajaran-ajaran yang dibawa Rasulullah, pembawa amanat dari Allah untuk dilaksanakan dan patuh kepada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan ulil amri yaitu orang yang memegang kekuasaan diantara mereka telah sepakat dalam suatu hal.⁴²

b. Ketentuan *Compliance* (Kepatuhan) Dalam Operasional Perbankan Syariah

1) Tidak ada riba dalam transaksi bank

Riba secara bahasa adalah sesuatu yang bertambah dari pokoknya. Sedangkan menurut syara adalah akad yang terjadi dengan penukaran tertentu baik bentuk barang sejenis maupun uang yang berlebih ketika pengembaliannya sesuai dengan jatuh tempo. Dengan demikian riba yang terdapat pada Islam ialah

⁴² M Qurais Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 154.

perpanjangan batas waktu dan penambahan jumlah peminjam uang sehingga berjumlah begitu besar sehingga pada akhir jangka waktu pinjaman itu, sipeminjam akan mengembalikan kepada orang yang akan meminjamkan sejumlah dua kali lipat atau lebih dari jumlah pokok yang dipinjamkan.⁴³

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan riba merupakan penambahan pendapatan secara tidak sah dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitasnya dalam transaksi pinjam-meminjam yang mengembalikan dana yang di terima melebihi pokok.

2) Terhindar dari *bai' al-inah*

Inah menurut bahasa berarti meminjam/hutang. Secara terminologis adalah menjual suatu benda dengan harga lebih dibayarkan belakangan dalam tempo tertentu untuk dijual lagi oleh orang yang berhutang dengan harga saat itu yang lebih murah untuk menutup hutangnya.

Ba'i al-inah adalah akad jual beli dimana pihak pembeli membeli komoditi dengan pembayaran secara tangguh yang diikuti dengan penjualan kembali komoditi tersebut oleh pembeli yang sama kepenjual sebelumnya dengan pembayaran secara tunai

⁴³Ali Imran, *Fikih Taharah, Ibadah, Muamalah*, (Bandung: Citapustaka Media Printis, 2011), hlm. 162.

dengan nilai lebih kecil dari pada nilai pembayaran yang lebih tangguh.⁴⁴

3) Terhindar dari *gharar*

Gharar adalah secara bahasa adalah tidak jelas. Dalam fiqh, *gharar* adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, atau tidak dimiliki oleh penjual, tidak diketahui keberadaannya atau tidak dapat diserahkan. *Gharar* atau disebut juga *taghrir* adalah sesuatu yang terjadi karena adanya ketidakpastian dari kedua belah pihak yang bertransaksi. *Gharar* ini terjadi bila kita mengubah sesuatu yang seharusnya bersifat pasti menjadi tidak pasti.⁴⁵

4) Tidak ada *maysir* dalam transaksi

Maysir dalam bahasa arab adalah *qimar* yang berarti judi. *Maysir* adalah memperoleh segala sesuatu dengan sangat mudah tanpa kerja keras atau mendapat keuntungan tanpa kerja. Dalam Islam, *maysir* yang dimaksud adalah segala sesuatu yang mengandung unsur judi, taruhan, atau permainan yang beresiko.

5) Bank menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan halal

Sebagaimana lembaga keuangan yang berbasis syariah, sudah seharusnya bank melaksanakan segala aktivitasnya, operasionalnya dengan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Prinsip tersebut adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan

⁴⁴Adi Warman Karim & Oni Sahroni, *Riba, Gharar Dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2015), hlm. 50.

⁴⁵Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2019), hlm. 29.

berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Menurut Nadrattuzaman dalam buku Mardani mengemukakan bahwa alasan berinvestasi secara halal yaitu, karena Allah memerintahkan untuk mencari rezeki yang halal pada harta yang halal mengandung keberkahan, pada harta yang halal mengandung manfaat dan mashlahah yang agung bagi manusia, dan harta yang halal akan membawa pengaruh positif bagi perilaku manusia.

6) Bank menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah

Amanah menurut bahasa adalah janji atau titipan dan sesuatu yang dipercaya kepada seseorang. Sedangkan menurut istilah amanah adalah suatu sikap dan sifat pribadi yang setia, tulus hati dan jujur dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya, berupa harta benda, rahasia maupun tugas kewajiban.

Menurut Ibn Al-Araby, amanah adalah segala sesuatu yang diambil dengan segala izin pemiliknya atau sesuatu yang diambil dengan izin pemiliknya untuk diambil manfaatnya. Amanah adalah sesuatu yang harus dijaga karena adanya transaksi perjanjian ataupun tidak adanya transaksi perjanjian. Amanah yang ada transaksi perjanjian, contohnya akad *wadiah* dan *ijarah*. Amanah yang tidak ada transaksi perjanjian, contohnya barang temuan yang disimpan oleh orang yang menemukannya. Ketika amanah

meliputi segala hal, maka yang diberi amanah harus menunaikan amanahnya. Seimbang dalam menjaganya baik ketika ia diberi amanah terhadap harta yang banyak atau hanya satu dinar. Karena Allah Swt memerintahkan menunaikan amanah kepada pemiliknya, dan melarang berkhianat kepada Allah dan rasulnya, serta melarang mengkhianati semua amanah mereka.

7) Bank Mengelola Zakat, *Infaq*, dan *Shadaqah* sesuai ketentuan syar'i

Diantara perbedaan bank syariah dengan bank konvensional adalah adanya kewajiban yang melekat pada bank syariah untuk mengelola zakat. Bentuk kewajiban tersebut adalah dengan membayar zakat, menghimpun zakat, mencatat dalam sistem administrasi yang baik dan mendistribusikannya, selain mengelola zakat, bank syariah juga wajib mengelola *infaq* dan *shadaqah*. Ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada bank syariah untuk memobilisasi dana-dana sosial.

Zakat secara bahasa adalah berkah, tumbuh, suci, baik, dan bersihnya sesuatu. Sedangkan zakat secara syara adalah hitungan tertentu dari harta dan sejenisnya dimana syara mewajibkan untuk mengeluarkan kepada orang-orang fakir dan yang lainnya dengan syarat-syarat khusus. Menurut terminologi syariat, zakat adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syariat tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan

diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula.⁴⁶

Infak berasal dari kata “*anfaqa*” yang artinya keluar, yang berarti mengeluarkan sesuatu harta untuk kepentingan sesuatu yang tujuannya untuk mendapat ridho Allah. Sedangkan menurut terminologi infak adalah mengeluarkan sebagian harta atau pendapatan/penghasilan untuk sesuatu yang diperintahkan ajaran Islam. Infak juga merupakan sesuatu yang dibelanjakan untuk kebaikan. infak tidak memiliki batas waktu dan begitu juga dengan besar kecilnya. Akan tetapi biasanya infak indentik dengan harta yaitu sesuatu yang diberikan untuk kebaikan.

Secara etimologi, kata *sadaqah* berasal dari bahasa arab *ash-shadaqah*. Pada awal pertumbuhan Islam, *shadaqah* diartikan dengan pemberian yang disunahkan (sedekah sunnah). Sedangkan secara terminologi *shadaqah* adalah memberikan sesuatu tanpa ada tukarannya karena mengharapkan pahala dari Allah Swt. *Shadaqah* adalah pemberian harta kepada orang-orang fakir yang membutuhkan ataupun pihak-pihak lain yang berhak menerima *shadaqah* tanpa disertai imbalan.

c . Ukuran *Compliance* (Kepatuhan) Dalam Perbankan Syariah

⁴⁶Didin Hafidhuddin, *Panduan Praktis Zakat, Infaq, Sedekah*, (Jakarta: Gema Insan, 2010), hlm. 13.

Ketentuan *compliance* atas keseluruhan aktivitas perbankan syariah merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah dan masyarakat lainnya dalam menjalankan aktivitasnya. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran kepatuhan didalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

- 1) Akad yang digunakan seperti kontrak digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.
- 2) Dana zakat dihitung, dibayar dan dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.
- 3) Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi perbankan dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- 4) Lingkungan kerja atau *corporate culture* sesuai dengan aturan-aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.
- 5) Bisnis usaha nasabah yang dibiayai tidak bertentangan dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan
- 6) Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai perantara pengawas syariah atas keseluruhan aktivitas operasional perbankan syariah.
- 7) Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.⁴⁷

⁴⁷Yustina Prita Andini, "Pengaruh *Shari'ah Compliance* (Kepatuhan Syariah) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah, (Studi Pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokoerto)", (Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2016), hlm. 32-37.

d. Indikator *Compliance* (Kepatuhan)

Compliance (kepatuhan Syariah) dinilai berdasarkan indikator-indikator adalah sebagai berikut.

1) Lingkungan

Memperhatikan sekitar bank seperti karyawan menggunakan pakaian yang tertutup, dengan karyawan wanitanya menggunakan hijab, dan pada saat waktu ibadah maka pekerjaan ditunda.

2) Sumber Dana

Memperhatikan dana yang didapatkan melalui kegiatan operasional bank, dan dana tersebut didapat melalui transaksi yang dilakukan nasabah dimana kegiatan transaksi tersebut dilakukan tanpa adanya pihak yang dirugikan.

3) Aktivitas Ekonomi

Memperhatikan kegiatan sehari-hari yang dilakukan bank tersebut, seperti pada nasabah pembiayaan yang melakukan pembiayaan sesuai dengan kesepakatan bersama yaitu dengan prinsip bagi hasil.⁴⁸

e . Kunci Keberhasilan Dalam Penerapan Fungsi *Compliance* (Kepatuhan)

Fungsi dari direktur kepatuhan dalam sebuah organisasi telah diterapkan lebih kurang dari 13 tahun sejak BI mengeluarkan PBI

⁴⁸Nada Zakia, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah), 2021, hlm. 47.

No: 1/6/PBI /1999, tentang penugasan direktur kepatuhan (*Compliance Director*) di organisasi perbankan.

1) *Start from the top*

Kepatuhan hanya akan efektif penerapannya jika terdapat kesungguhan dari komitmen tinggi dari manajemen puncak (direksi dan komisaris), termasuk para pejabat eksekutif organisasi tersebut. Keberadaan kebijakan dan prosedur kepatuhan yang telah ditetapkan harus diupayakan semaksimal mungkin oleh seluruh jajaran manajemen sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing.

2) *Compliance Culture*

Adanya budaya patuh disemua jajaran pekerja dan manajemen merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam menjaga strategi, sinergi antara fungsi kepatuhan dan fungsi bisnis sebagaimana di inginkan. Secara konkret untuk menjamin bahwa kepatuhan telah disepakati sebagai salah satu perusahaan, maka perlu dituangkan dalam berbagai ketentuan internal bank yang berlaku.

3) *Compliance Procedure And Policy In Place*

Keberadaan kebijakan dan prosedur kepatuhan formal merupakan kunci keberhasilan, karena hal tersebut mencerminkan kesiapan dan kesungguhan suatu organisasi untuk menerapkan fungsi kepatuhan sebagai mana telah diamanatkan oleh regulator. Didalam

kebijakan dan prosedur kepatuhan tersebut harus jelas tergambar uraian tugas, tanggung jawab, dan wewenang fungsi kepatuhan.

4) *People And Infrastucture*

Faktor kunci keberhasilan penerapan fungsi kepatuhan terhadap suatu organisasi pada akhirnya akan bertumpu pada keberadaan sumberdaya manusia dan infrastruktur lainnya seperti teknologi sistem informasi baik untuk pelaporan maupun penyimpanan data.⁴⁹

4. Assurance (Jaminan)

a. Pengertian Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah kualitas yang berhubungan dengan kemampuan suatu perusahaan dan sikap setiap karyawannya dalam menjalin hubungan kepada setiap pelanggannya, dimana diharapkan setiap pelanggan tertanam rasa percaya dan keyakinan bahwa akan mendapatkan pelayanan yang maksimal dari perusahaan.

Menurut Nur Rianto Al Arif mengemukakan bahwa:

assurance (Jaminan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen. misalkan salah satu bank syariah menjanjikan kemudahan dalam bertransaksi di ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan, maka janji itu harus terbukti bahwasanya transaksi melalui ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan.⁵⁰

⁴⁹Robertus M. Bambang Gunawan, *GRC (Good Governance, Risk Management And Compliance)*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2016), hlm. 250-251.

⁵⁰Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 77.

Dalam penelitian Tri Ulfa Wardani menyatakan bahwa:

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perilaku perusahaan dalam menanam rasa percaya dan keyakinan para nasabahnya. Berdasarkan riset yang dilakukan ada 4 aspek dalam dimensi ini yaitu, keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.⁵¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) merupakan dimensi yang paling penting bagi kepuasan nasabah sehingga membuat pelanggan atau nasabah puas dan percaya kepada bank itu sendiri.

b. Aspek-Aspek Dalam Kualitas Pelayanan *Assurance*

Assurance merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan. Adapun aspek dalam kualitas pelayanan *assurance* adalah sebagai berikut:

1. Keramahan, merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.
2. Kompetensi, merupakan cara melayani nasabah dengan ramah dan memberikan kesan pertama yang baik. Selain itu, ketika nasabah mengajukan beberapa pertanyaan dan dapat memberikan jawaban yang baik, jelas, dan mudah dimengerti. Dan hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah.

⁵¹Tri Ulfa Wardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa UIN Sumatera Utara)", (Skripsi, UIN Sumatera Utara), 2017, hlm. 31.

3. Reputasi, merupakan suatu penilaian yang melekat dalam ingatan seseorang. Citra dapat berubah menjadi buruk atau negatif, apabila tidak didukung oleh kemampuan atau kenyataan yang sebenarnya.
4. Keamanan, merupakan rasa aman nasabah atau konsumen dalam melakukan transaksi kepada perusahaan.

c. Teknik Dan Alat *Quality Assurance* Dalam Perbankan Syariah

Terdapat tiga teknik ataupun alat yang digunakan untuk menjamin kualitas suatu produk dalam perbankan syariah.

- 1) *Quality Audit*, merupakan suatu tim ahli yang berasal dari pihak ketiga (bukan dari internal dari perusahaan) akan melakukan peninjauan proses dan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. *Quality audit* ini memastikan proses dan prosedur yang telah disetujui dan yang telah ditentukan tersebut dilaksanakan dengan baik dan diikuti oleh pihak yang bersangkutan.
- 2) *Process Analysis*, merupakan proses untuk menemukan kemungkinan atau potensi terjadinya produk cacat ataupun proses-proses yang tidak memiliki nilai tambah.
- 3) *Quality Management Dan Control Tool*, merupakan teknik yang membantu untuk menemukan permasalahan, ide perbaikan, pengambil keputusan dan prioritas permasalahan yang harus diselesaikan.

d. Manfaat *Quality Assurance*

Berikut beberapa manfaat dari adanya *quality assurance*

1) Produk terjamin kualitasnya

Produk dengan kualitas yang baik dapat memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya atau pengelolanya. Dengan fitur yang berfungsi dengan optimal, klien dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan dan meningkatkan kredibilitas perusahaan.

2) Membantu perusahaan dalam memenuhi harapan nasabah

Quality assurance membantu memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan tuntutan dan harapan nasabah. Ketika *quality assurance* dilakukan dengan benar nasabah akan merasa percaya diri untuk memasarkan produk tersebut. Hal ini dapat membangun loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.⁵²

e. Indikator *Assurance* (Jaminan)

Beberapa indikator *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya karyawan
- 2) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
- 3) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
- 4) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan⁵³

5. Reliability (Keandalan)

a. Pengertian *Reliability* (Keandalan)

⁵² <https://surabaya.proxsisgroup.com>, Diakses 16 Desember 2022, Pukul 09: 49 WIB.

⁵³ <http://repositiry.stiewidygamalumajang.ac.id>, Diakses 20 juli 2022, Pukul 10: 00 WIB.

Reliability (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.⁵⁴

Reliability (keandalan) merupakan inti dari kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang lain menjadi tidak penting bagi pelanggan ketika layanan yang diterima pelanggan tidak dapat diandalkan. Kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan akan hilang apabila perusahaan sering melakukan kesalahan dan tidak menepati janji-janjinya.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam alquran QS. An-nahl ayat 91 yang berbunyi:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ
مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

⁵⁴Meithiana Idrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 64.

Artinya: Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

Dalam buku Tafsir Al-Misbah, Oleh Quraish Shihab menjelaskan bahwa, laksanakanlah apa yang Allah perintahkan jauhilah apa yang dilarangnya dan tepatilah perjanjian Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah sesudah kamu meneguhkannya, yakni perjanjian-perjanjian yang kamu akui dihadapan pesuruh Allah. Demikian juga sumpah-sumpah kamu yang menyebut namanya. Betapa kamu tidak harus menepatinya sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi dan pegawai atas diri kamu terhadap sumpah-sumpah dan janji-janji itu. Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat, baik niat, ucapan, maupun tindakan, baik janji, sumpah, maupun selain yang nyata maupun yang rahasia.⁵⁵

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan yang akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai

⁵⁵M Qurais Shihab, *Tafsir Al-misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 99.

dengan yang dijanjikan. jadi unsur dimensi *reliability* kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara cepat.⁵⁶

c. *Reliability* (Keandalan) Dalam Kualitas Pelayanan

Reliability (keandalan) dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja, yang terus bergulir menuntut kualitas pelayanan yang tinggi sesuai keandalan individu pegawai adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan dengan uraian kerjanya.
- 2) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil yang sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- 3) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai dengan pengalamannya.
- 4) Keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.⁵⁷

d. Aspek Dalam Meningkatkan *Reliability* (Keandalan) Dalam Perbankan Syariah

⁵⁶Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Press, 2004), hlm. 27.

⁵⁷Vidya Metayunika, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty*) terhadap kepuasan nasabah", (Skripsi, Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 34.

Adapun tiga cara yang dapat dilakukan perbankan syariah dalam upaya meningkatkan *reliability* (keandalan) adalah sebagai berikut:

- 1) Pembentukan budaya kerja “*error free*” atau *no mistake*”. Top management perlu menyakinkan kepada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100% kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat profitabilitas hingga 5-20%.
- 2) Perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan “*no mistake*” hal ini dapat dilakukan dengan cara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork*, kordinasi antar bagian menjadi lebih baik.
- 3) Diperlukan test sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Seperti, sebelum bank meluncurkan fitur ATM yang baru maka diperlukan kesabaran untuk melakukan test seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan ini.

e. Indikator *Reliability* (Keandalan)

Beberapa indikator *reliability* (keandalan) menurut Tjiptono adalah sebagai berikut:

- 1) Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pastikan direliaksikan.
- 2) Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
- 3) Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

4) Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.

5) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

6. *Tangible* (Produk-Produk Fisik)

a. Pengertian *Tangible* (Produk-Produk Fisik)

Tangible (Produk-Produk Fisik) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana bagi lembaga keuangan syariah perlu menjaga operasional perusahaannya, memperhatikan sisi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung, gudang, perlengkapan, peralatan yang digunakan serta perilaku, beretika dan penampilan berpakaian pegawainya.

Profesionalitas dari bank syariah dapat dilihat dari tampilan bukti fisik yang dimiliki, karena hal ini memiliki konsekuensi bagi bank syariah yang akan dianggap belum profesionalitas ketika belum mampu menampilkan bukti fisik dalam penyampaian jasa pada nasabah. Oleh sebab itu bank syariah harus mengkreasikan bentuk fisik yang dimilikinya dalam menunjang operasionalnya sehingga para nasabah akan merasa nyaman dan percaya pada bank tersebut.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-A'raf ayat 26 yang berbunyi:

يَبْنِي ۚ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تَكْمٌ وَرِي شَا^ط
 وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ
 يَذَّكَّرُونَ ﴿١٦﴾

Artinya: Hai anak adam sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

Dalam buku Tafsir Al-Misbah, oleh Quraish Shihab menjelaskan bahwa, Hai anak adam, yakni manusia putra putri adam sejak putra pertama hingga anak terakhir dari keturunannya, sesungguhnya kami Tuhan yang Mahakuasa telah menurunkan kepada kamu pakaian, yakni menyiapkan bahan pakaian untuk menutup saut-saut kamu, yakni aurat lahiriah serta kekurangan-kekurangan batiniah yang dapat kamu gunakan sehari-hari, dan menyiapkan bulu, yakni bahan-bahan pakaian indah untuk menghiasi diri kamu dan yang kamu gunakan adalah peristiwa-peristiwa istimewa. Dan disamping itu ada lagi yang kami anugerahkan yaitu pakaian takwa. Itulah pakaian yang terpenting dan yang paling baik. Yang demikian itu, yakni penyiapan aneka bahan pakaian, adalah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-

mudahan, yang dimaksud dari penyiapan pakaian itu adalah agar mereka selalu ingat kepada Allah Swt dan nikmat-nikmatnya.⁵⁸

b. Jenis-jenis *Tangible* (Produk-Produk Fisik)

Beberapa jenis *tangible* (produk-produk fisik) dalam suatu perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangible* yang umur dan masa kegunaannya tidak terbatas dari aktiva tetap.
- 2) *Tangible* yang umur dan masa kegunaannya sangat terbatas dan dapat digantikan dengan aktiva sejenis saat kegunaannya habis.
- 3) *Tangible* yang umur dan masa penggunaannya terbatas serta tidak bisa diganti dengan aktiva sejenis terutama ketika masa kegunaannya habis.⁵⁹

c. Karakteristik *Tangible* (Produk-Produk Fisik)

Beberapa karakteristik *tangible* (produk-produk fisik) adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki fisik yang dapat dilihat oleh mata.
- 2) Perusahaan menggunakan aset ini secara aktif dalam kegiatan operasional.
- 3) Termasuk benda yang digunakan hanya untuk dimanfaatkan, tidak diinvestasikan atau diperjual belikan.

⁵⁸M Qurais Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.123.

⁵⁹ <https://www.Akseleran.co.id>, Diakses 16 Desember 2022, Pukul 10: 26 WIB

- 4) Memiliki umur lebih dari satu periode akuntansi atau lebih dari 1 tahun dalam rata-rata umur penggunaan yang aman.
 - 5) Memberi manfaat dimasa mendatang.⁶⁰
- e. Indikator *Tangible* (Produk-Produk Fisik)

Beberapa indikator *tangible* (produk-produk fisik) adalah sebagai berikut:

- 1) Peralatan mutakhir/terbaru
- 2) Fasilitas fisik yang berdaya tarik
- 3) Karyawan yang berpenampilan rapi
- 4) Fasilitas fisik sesuai dengan jenis yang ditawarkan⁶¹

7. *Empaty* (Kepedulian)

a. Pengertian *Empaty* (Kepedulian)

Empaty adalah ketersediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya dalam memahami keinginan konsumen.⁶² *Empaty* (Kepedulian) meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan kepada para pelanggan. Hal ini mengharapkan bahwa suatu

⁶⁰<https://www.akseleran.co.id>, Diakses 16 Desember 2022, Pukul 10:26 WIB.

⁶¹Ulul Azmi Mustofa and Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, Oktober 2015, hlm.73.

⁶²Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mount, Kualitas Layanan Dan Citra Merek*, (Banten: Bintang Sembilan, 2021), hlm.16.

perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik.⁶³ Allah Swt menyuruh manusia untuk berlaku adil dan berbuat baik kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah Swt dalam QS. An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ
لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Dalam buku Tafsir Al-Misbah oleh Quraish Shihab menjelaskan bahwa, sesungguhnya Allah secara terus-menerus memerintahkan siapapun di antara hamba-hambanya untuk berlaku adil dalam sikap, ucapan dan tindakan walau terhadap diri sendiri, dan menganjurkan berbuat ikhsan, yakni yang lebih utama dari keadilan, dan juga pemberian apapun yang dibutuhkan dan sepanjang kemampuan lagi dengan tulus kepada kaum kerabat dan dia, yakni Allah, melarang segala macam dosa, lebih-

⁶³Fitria Halim, Dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 83.

lebih perbuatan keji yang amat dicela oleh agama dan akal sehat, dan demikian juga dengan kemungkaran yakni hal-hal yang bertentangan dengan adat istiadat, yang sesuai dengan nilai-nilai agama dan melarang juga penganiayaan, yakni segala sesuatu yang melampau batas kewajaran.⁶⁴

b. Ciri-Ciri Atau Karakteristik *Empaty*

Empaty menekankan pentingnya mengindra perasaan orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan sosial yang sehat antara dirinya dengan orang lain. Menurut Golleman, ada tiga ciri-ciri kemampuan *empaty* yang harus dimiliki antara lain sebagai berikut:

- 1) Mendengarkan pembicaraan orang lain dengan baik, artinya, seorang individu harus mampu memberikan perhatian dan menjadi pendengar yang baik bagi segala permasalahan yang diungkapkan orang lain kepadanya.
- 2) Menerima sudut pandang orang lain, artinya, individu mampu memandang permasalahan dari titik pandang orang lain sehingga akan menimbulkan toleransi dan kemampuan dalam menerima segenap perbedaan.
- 3) Peka terhadap perasaan orang lain, artinya, individu mampu membaca perasaan orang lain dari isyarat verbal dan non verbal,

⁶⁴M Qurais Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 107.

seperti nada bicara, ekspresi wajah, gerak-gerik, dan bahasa tubuh orang lain.⁶⁵

c. Manfaat Menerapkan *Empaty* (Kepedulian) Dalam Perbankan Syariah

1) Meningkatkan potensi *creative thinking*

Pimpinan yang mampu berempati secara langsung menghadirkan suasana kerja yang menyenangkan, memotivasi karyawan untuk bebas menyuarakan pendapat tanpa merasa terancam, ataupun diabaikan.

2) Memperbaiki Kualitas *Leadership*

Leadership yang baik adalah cara memimpin yang turut memprioritaskan kesejahteraan karyawan. *Leadership* berbasis empati membuat karyawan nyaman dan betah bekerja. Hingga akhirnya memotivasi karyawan untuk berkontribusi secara maksimal.

3) Memperbaiki layanan pelanggan

Perusahaan yang mengerti cara berempati akan lebih mampu menampung aspirasi dan keluhan pelanggan. Perusahaan akan lebih mampu menunjukkan kepedulian dan pengertian terhadap pelanggan.

4) Meningkatkan komunikasi yang sehat

⁶⁵Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah", Vol. 6, No. 2, Juni 2016, hlm.14-15.

Empaty memungkinkan seseorang menjadi seorang pendengar yang baik. *Empaty* memungkinkan rekan kerja atau karyawan untuk berkomunikasi secara jujur dan terbuka. Komunikasi yang sehat merupakan salah satu faktor keberhasilan usaha dan manajemen.

5) Memperkuat hubungan

Tim yang berisikan karyawan-karyawan yang mampu berempati cenderung membentuk *teamwork* yang solid.

d. Indikator *Empaty* (Kepedulian)

Beberapa indikator *empaty* (kepedulian) adalah sebagai berikut:

- 1) Petugas memahami kebutuhan konsumen
- 2) Petugas memberikan perhatian kepada konsumen
- 3) Petugas memberikan pelayanan secara adil.

8. ***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

a. Pengertian *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Tjiptono *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah Merupakan kegiatan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen

cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang di perusahaan hendaknya harus selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.⁶⁶

Responsiveness (Daya Tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan layanan (*responsif*) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.

- b. Beberapa Aktivitas Yang Dapat Dilakukan Dalam Melayani Nasabah Secara *Responsive* Antara Lain Sebagai Berikut:
 - a) Segera berdiri menyambut nasabah dan mengucapkan *greeting*, “selamat pagi, ada yang bisa dibantu?”
 - b) Melayani nasabah dengan cepat, fokus, tidak sambil mengerjakan pekerjaan lain.
 - c) Menanyakan nama lawan bicara dan menggunakan nama tersebut pada saat berkomunikasi

⁶⁶Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2015), hlm. 63.

- d) Menanggapi keluhan nasabah dengan segera dan memberikan solusi sesuai masalah yang dihadapi
 - e) Menghindari untuk mengatakan “tidak tahu” dan kalimat sejenis yang dapat membuat nasabah merasa tidak ada jalan keluar.
 - f) Segera mengangkat telpon sebelum dering ketiga (untuk komunikasi melalui telepon).⁶⁷
- c. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Beberapa indikator *Responsiveness* adalah sebagai berikut:

1) Merespon Setiap Pelanggan

Merespon berarti tanggap, sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pelayan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat dan cepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu

⁶⁷<https://www.blj.co.id>. Diakses 18 Desember 2022, Pukul 18:13 WIB.

Jika pekerjaan dilakukan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon Keluhan Pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.⁶⁸

9. Hubungan *Compliance* (Kepatuhan) Dengan Kepuasan Nasabah

Compliance merupakan modal utama bagi setiap bank untuk mendapatkan kepercayaan nasabah dengan menerapkan prinsip syariah dalam pelayanan, produk dan jasanya. *Compliance* (Kepatuhan) adalah ketaatan bank terhadap ketentuan atau peraturan bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam perbankan.

Menurut Miti Yarmunida dalam penelitiannya menyatakan bahwa:

Compliance adalah manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas, dan kredibilitas dibank syariah. Dimana budaya

⁶⁸Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah," Vol 6, No. 2, (2016), hlm. 35.

kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap bank syariah.⁶⁹

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijaya & dkk menyatakan bahwa: “Ada hubungan antara *compliance* dengan kepuasan nasabah dan *compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *compliance* (kepatuhan) dengan kepuasan nasabah yaitu semakin baik penerapan *Compliance* (kepatuhan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah”.

10. Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Nasabah

Wirdayani Wahab dalam penelitiannya yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengadaian syariah dikota Pekanbaru” menyatakan bahwa, *Assurance* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Secara teoritis apabila dikaitkan dengan konsep *quality assurance* akan semakin tampak jelas bahwa proses jaminan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan nasabah.⁷⁰

⁶⁹Miti Yarmunida, “Dimensi Syariah *Compliance* Pada Operasional Bank Syariah”, *Jurnal AL-INTAJ*, Vol. 4, No.1, Maret 2018, hlm. 141.

⁷⁰Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengadaian Syariah Dikota Pekanbaru”, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 1, Januari-Juni 2015, hlm. 42.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuad Bayu Irawan menyatakan bahwa:⁷¹

Ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan nasabah. Dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang artinya Semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *assurance* dengan kepuasan nasabah yaitu jika *assurance* semakin tinggi maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

11. Hubungan *Reliability* (Keandalan) Dengan Kepuasan Nasabah

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

Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Murdifin yang menunjukkan hasil bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah”. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Laksmi Pandawati menunjukkan hasil bahwa “*reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perbankan syariah”.

⁷¹Fuad Bayu Irawan, “ Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Bayumas (Studi Kasus Pada Perbankan Syariah Kabupaten Bayumas)”, (Skripsi, STAIN, 2013), hlm. 88.

Dari uraian di atas maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat *reliability* maka tingkat kepuasan terhadap nasabah juga akan semakin tinggi.

12. Hubungan *Tangible* (Produk-Produk Fisik) Dengan Kepuasan Nasabah

Tangible merupakan suatu aspek penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik, pegawai dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, harapan terhadap pelanggan akan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, penting bagi setiap perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan hal yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.⁷²

Dalam penelitian yang dilakukan Kiki Nurul Fitriani menyatakan bahwa:⁷³ “Ada hubungan antara *tangible* (produk-produk

⁷² Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 58.

⁷³Kiki Nurul Fitriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)”, (Skripsi, UIN Walisongo Semarang), hlm. 42.

fisik) dengan kepuasan nasabah, dan *tangible* (produk-produk fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *tangible* (produk-produk fisik) dengan kepuasan nasabah yaitu jika *tangible* (produk-produk fisik) semakin tinggi maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

13. Hubungan *Empaty* Dengan Kepuasan Nasabah

Empaty (keandalan) adalah ketersediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya dalam memahami keinginan konsumen. *Empaty* juga meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kesulitan konsumen.

wirdayani wahab dalam penelitiannya berpendapat bahwa:⁷⁴

Empaty merupakan suatu proses terciptanya suatu hubungan yang harmonis dengan pelanggan melalui bagaimana komunikasi yang tidak kaku, luwes, dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam jangka waktu tertentu apabila hubungan tersebut terus berlangsung akan menciptakan citra (*image*) yang positif bagi pelanggan dan pelanggan akan cenderung merasa puas tetapi sebaliknya apabila citra yang dibentuk negatif maka pelanggan juga akan bersikap acuh dan cenderung menjauh sehingga kepuasan yang didapat juga akan minimal.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian M. Solichin dan Rasyidi menyatakan bahwa: “Ada hubungan antara *empaty* dengan kepuasan nasabah, dan *empaty* berpengaruh positif

⁷⁴Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017, hlm. 75.

dan signifikan terhadap kepuasan nasabah”.⁷⁵ Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *empaty* dengan kepuasan nasabah, yaitu jika *empaty* semakin tinggi maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

14. Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan nasabah

Menurut Alfi Syahri dan Nur Rahma Andayani dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam menyatakan bahwa:⁷⁶ “*Responsiveness* adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan”.

Dalam penelitian ini Misbah menyatakan bahwa:⁷⁷

Responsif merupakan komitmen karyawan dalam memberikan layanan yang cepat. Dari hasil analisis menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara *responsif* terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

⁷⁵M. Solichin dan Rasyidi, “Pengaruh *Reliability, Assurance, Tangible, Empaty*, dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh”, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol 8, No. 2, Juli-Desember 2019, hlm. 46.

⁷⁶Alfi Syahri & Nur Rahma Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Jurnal Business Administration*, Vol. 1. No. 2, (2017), hlm. 88.

⁷⁷Misbah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah”, Vol 3, No. 2 (2022), hlm.35.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *responsiveness* dengan kepuasan nasabah yaitu jika *responsiveness* semakin tinggi maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yang terkait atau berhubungan dengan judul penelitian ini, sebagai berikut.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nada Zakia, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021).	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, <i>compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , dan <i>responsiveness</i> , secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Nausa Rachtrin Cancera, (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020)	Pengaruh Kualitas Pealayanan Dengan Model CARTER terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Niaga Syariah KC Bandar Lampung.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa semua aspek CARTER mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Niaga Syariah KC Bandar Lampung.
3.	Restu Khalid, Orin Verawati Ramadani, dan Abdul Rahman Kadir (<i>Applied business and Entrepreneurs</i>)	Kualitas Pelayanan Dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke.	Hasil Penelitian ini Menunjukkan bahwa semua aspek dimensi <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , dan <i>responsiveness</i> telah dijalankan dengan baik dan telah mempunyai

	<i>hip</i> , Universitas Musamus Merauke, 2019).		pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah artinya semakin ditingkatkan dimensi <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , maka kepuasan nasabah semakin tinggi.
4.	Eko Pebrilaksono, (Skripsi, IAIN Surakarta, 2018).	Pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada Kabupaten BMT Muamalat Cabang Jatiyoso Karangayar).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER yang terdiri <i>compliance</i> , <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>empaty</i> , tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota BMT Muamalat cabang Jatiyoso, sedangkan dimensi <i>assurance</i> , dan <i>responsiveness</i> mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah anggota Muamalat cabang Jatiyoso.
5.	Agam Suherman, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018).	Analisis kualitas pelayanan dengan model CARTER dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah (Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KC banda Aceh).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan <i>compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empaty</i> , tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6.	Engkur (Jurnal Akutansi dan manajemen,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya 3 variabel yaitu

	STIEI, Jakarta, 2018).	Bank Syariah Di DKI Jakarta.	<i>responsiveness, empathy, compliance,</i> yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan 3 variabel lainnya yaitu <i>tangible, reliability,</i> dan <i>assurance,</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah namun jika dilakukan uji secara bersama-sama ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di DKI Jakarta.
7.	Nina Indah Febriana (Jurnal An-Nisbah, IAIN 2016).	Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Indonesia cabang Tulangtungg.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri <i>compliance, assurance, reliability, tangible, empathy,</i> dan <i>responsiveness,</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
8.	Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Syamto (Jurnal Ekonomi Islam, STIE, Surakarta, 2015).	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum diSurakarta.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kualitas jasa bank umum syariah di Surakarta, dimana hasil dari dimensi <i>compliance, reliability, tangible, empathy</i> dan <i>responsiveness</i> secara individu terdapat kepuasan nasabah bank umum syariah, sedangkan untuk variabel <i>assurance</i> tidak

			pengaruh secara signifikan.
9.	Hendrio Rahmad (skripsi, UIN Yogyakarta, 2014).	Pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah yang menabung pada bank syariah Mandiri cabang Yogyakarta).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empaty</i> , dan <i>responsiveness</i> , berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di bank syariah Mandiri cabang Yogyakarta sedangkan variabel <i>reliabilty</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
10.	Septian Puji Astuti, (Jurnal Manajemen Bisnis, IAIN Surakarta, 2010).	Meningkatkan kualitas pelayanan jasa di BRIS dengan menggunakan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>compliance</i> kualitas yang lebih baik dibandingkan <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empaty</i> , <i>responsiveness</i> , disamping itu dari keenam dimensi CARTER, tingkat kepuasan tertinggi adalah pada dimensi <i>reliability</i> , dari BRIS hal sebaliknya dimensi <i>tangible</i> , BRIS masih jauh dari kualitas baik dan dimensi ini adalah dimensi yang kualitasnya paling buruk.

Persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Nada Zakia, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang variabel (X) yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness*. Sedangkan perbedaannya adalah Nada

Zakia meneliti di Bank Syariah Mandiri DKI Jakarta sedangkan peneliti meneliti di PT, Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Nauza Ratchrin Cancera, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang CARTER terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya adalah Nauza Ratchrin meneliti di bank Niaga syariah KC Bandar Lampung sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Restu Khalid, Orin Verawati dan Ramadani, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah dan variabel bebas (X) membahas tentang variabel kualitas pelayanan yaitu, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness*. Sedangkan perbedaannya adalah Ori Verawati dan Ramadani meneliti di BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke, sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Eko Pebrilaksono, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER. Sedangkan perbedaannya adalah Eko Pebrilaksono meneliti tentang kepuasan anggota di BMT Muamalat cabang Jatiyoso sedangkan peneliti meneliti kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Engkur, persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan enam dimensi yaitu, penampilan fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, cepat tanggap/*responsiveness*,

jaminan/*assurance*, empati/*empaty*, dan kepatuhan terhadap Islam/*compliance*. Sedangkan perbedaannya adalah Engkur meneliti di Bank Syariah di DKI Jakarta, sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Agam Suherman, persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi penelitian, Agam Suherman meneliti pada PT. Bank Aceh Syariah sedangkan peneliti meneliti di Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Nina Indah Febriana, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti di Bank Muamalat dengan judul kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER. Sedangkan perbedaannya adalah Nina Indah Febriana meneliti di Bank Muamalat kantor cabang Tulungagung sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah yang terdiri dari enam dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness*. Sedangkan perbedaannya adalah Ulul Azmi dan Yudi Siyamto meneliti di Bank Umum Syariah di Surakarta sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Hendrio Rahmad, Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah dengan dimensi CARTER. Sedangkan perbedaannya adalah Hendrio Rahmad Meneliti di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

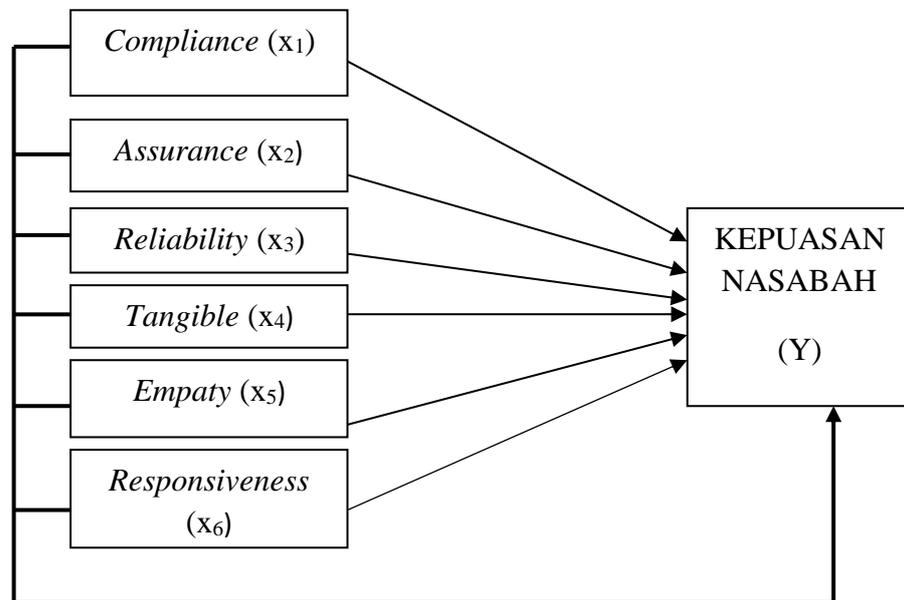
Septian Puji Astuti, persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan jasa. Sedangkan perbedaannya adalah Septian Puji Astuti meneliti di BRIS sedangkan peneliti meneliti di Bank Muamalat.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁷⁸ Didalam kerangka pikir inilah akan diletakkan masalah penelitian yang akan diletakkan kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menunjukkan, menerangkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh variabel independen yaitu, *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness* terhadap variabel devenden yaitu kepuasan.

⁷⁸Sugiono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 88.

Gambar II. 1
Kerangka Pikir



D Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya.⁷⁹ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan relevan, belum didasarkan data-data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁸⁰ Atas dasar kerangka pemikiran teoritik dan model penelitian tersebut, maka hipotesis penelitian adalah:

H₁= Terdapat pengaruh antara *Compliance* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

⁷⁹Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm.104.

⁸⁰Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 93.

H₂= Terdapat pengaruh antara *Assurance* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

H₃= Terdapat pengaruh antara *Reliability* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

H₄= Terdapat pengaruh antara *Tangible* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

H₅= Terdapat pengaruh antara *Empaty* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

H₆= Terdapat pengaruh antara *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Gatot Subroto No. 88, Padangsidempuan/22718, Sumatera Utara. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2020 sampai 10 Februari 2023.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif (*quantitative methods*), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁸¹

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan syariah dengan dimensi CARTER terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

⁸¹Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono, populasi adalah wilayah generalisasi yang objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga merupakan suatu kelompok dan juga elemen penelitian, dimana elemen adalah unit kecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan yang berjumlah 3.614 nasabah yang menabung.

2. Sampel

Menurut Mudjrajad Kuncoro “sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi”.⁸² “Menurut Suharsimi Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.⁸³ Jadi sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut.⁸⁴

⁸²Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 122.

⁸³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

⁸⁴Marsono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Langkah-Langkah Menyusun Skripsi, Tesis, Atau disertai Menggunakan Teknik Analisis Jalur (Path Analysis) Dilengkapi Contoh Aplikasi*, (Bogor: IN MEDIA, 2014), hlm.169.

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

Keterangan :

n : Besaran sampel

N : Besaran populasi

e : error level (tingkat kesalahan 100%)

Maka perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{3.614}{(1+ 3.614 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{3,614}{(1+ 3.614 \times 0.01)}$$

$$n = \frac{3,614}{37,14}$$

n = 91,69 dibulatkan menjadi 92

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 dari 3.614 populasi, dengan karakteristik yang bisa dijadikan sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu *sampling*

insidental, sampling insidental adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.⁸⁵

D. Instrumen Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin diperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun *checklist*.⁸⁶ Kemudian wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah kepada nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, yang digunakan untuk memperoleh data awal dalam penelitian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang berlaku. dokumentasi dapat berbentuk teks tertulis, gambar, maupun foto. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini

⁸⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 133.

⁸⁶Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 51.

benar-benar dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

3. Kusioner (Angket)

Kusioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁸⁷ Angket ini diberikan kepada responden yaitu, nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan untuk menjawab semua item pertanyaan.

Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.

Adapun kisi-kisi angket berdasarkan penelitian sebagai berikut:

Tabel III. 1
Skala Likert

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

⁸⁷Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 102.

Tabel III. 2
Kisi-Kisi Angket *Compliance* (X₁)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	<i>Compliance</i>	1. produk produk berdasarkan prinsip syariah 2. Tidak ada bunga (riba) 3. Keuntungan halal	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10

Tabel III. 3
Kisi-kisi Angket *Assurance* (X₂)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	<i>Assurance</i>	1. Pengetahuan 2. Kesopanan 3. Keamanan	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9,10

Tabel III. 4
Kisi-kisi Angket *Reliability* (X₃)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	<i>Reliability</i>	1. Keakuratan 2. Tepat waktu 3. Keandalan	1, 2 3, 4, 5 6, 7, 8

Tabel III. 5
Kisi-kisi Angket *Tangible* (X₄)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	<i>Tangible</i>	1. Fasilitas 2. Kerapian 3. Kantor	1, 2, 3, 4 5, 6, 7 8, 9, 10

Tabel III. 6
Kisi-kisi Angket *Empaty* (X₅)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	<i>Empaty</i>	1. Perhatian 2. Kepedulian 3. Pelayanan yang tulus	1, 2, 3 4, 5 6, 7, 8

Tabel III. 7
Kisi-kisi Angket *Responsiveness* (X₆)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	<i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan 2. Ketepatan 3. Tanggap	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8

Tabel III. 8
Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1	Kepuasan Nasabah	1. Sistem syariah 2. Produk 3. Fasilitas 4. Pelayanan	1, 2 3, 4 5, 6 7,8, 9, 10

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas atau keshahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.⁸⁸ Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁸⁹ Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen dengan item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dengan item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.

⁸⁸Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian, Sripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 132.

⁸⁹Mujarad Kuncoro, *Metode Riset Bisnis & Ekonomi*, Edisi 4, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm.172.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's*, yang dinamakan kusioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,06$. Jika nilai *cronbach's Alpha* $< 0,06$ maka pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk variabel tersebut tidak reliabel⁹⁰

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil tinjauan kepustakaan, wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari dalam membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁹¹ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *statistic* atau SPSS versi 2.6.

1. Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti

⁹⁰Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian untuk skripsi dan tesis, Disertasi dan karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 130-132.

⁹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), hlm. 211.

melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.⁹²

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.⁹³ Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *kolmogrov-Smirnov*, yang taraf signifikan 10% atau 0,1, maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut:

- a) Apabila $\text{sig} > 0,1$ maka distribusi data bersifat normal
- b) Apabila $\text{sig} < 0,1$ maka distribusi data tidak normal

3. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan linear antara satu variabel dengan variabel lainnya.⁹⁴ Jika nilai $\text{sig} > 0,1$ maka dinyatakan liner sedangkan jika nilai $\text{sig} < 0,1$ maka dinyatakan tidak linear.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam satu model regresi linear berganda. Dasar pengambil keputusan dalam uji multikolinieritas (Tolerance dan VIP). Jika nilai tolerance lebih

⁹²Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 29.

⁹³Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 181.

⁹⁴R. Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IMB SPSS Statistics 19*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), hlm.192.

besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi dan jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Sedangkan melihat nilai VIF, jika $VIF < 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi, namun jika $VIF > 0,1$ maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.⁹⁵

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Adapun model regresi yang memenuhi persyaratan adalah yang dimana terdapat persamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas. Ketentuan uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika $sig > 0,1$ maka data tidak terkena heteroskedastisitas
- b) Jika $sig < 0,1$ maka data terkena heteroskedastisitas

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual

⁹⁵ Zulaika Matondang Dan Hamni Fadlilah Nasution, *Ekonometrika Dengan Eviews & SPSS*, (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 25.

(parsial).⁹⁶ Nilai t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,1/2=0,05$ (uji dua sisi) dengan $df=n-k-1$.⁹⁷

Dimana:

df = derajat kebebasan

n = jumlah anggota sampel

k = jumlah variabel dependent

Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut:

a) jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel terikat, sedangkan

b) jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel terikat.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.⁹⁸ Nilai F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,1/2=0,05$ (uji dua sisi) dengan $df=n-k-1$.

⁹⁶ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: Uin Maliki Press, 2011), hlm. 181.

⁹⁷ Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hlm. 64.

⁹⁸ Muhammad Firdaus, *Ekonomimetrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 147.

Dimana:

Df = derajat kebebasan

n = jumlah anggota sampel

k = jumlah variabel dependent

Ketentuan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- a) jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel dependen dengan variabel independen.
- b) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan variabel independen.
- c. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketetapan dan kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Secara umum, koefisien determinasi data untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.⁹⁹

⁹⁹Setiawan dkk, *Ekonomimetrika*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.¹⁰⁰

$$KN = \alpha + b_1C + b_2A + b_3R + b_4T + b_5E + b_6R + e$$

Keterangan :

KN = Kepuasan Nasabah

α = Nilai Konstanta

$b_1b_2b_3b_4b_5b_6$ = Konstanta Perubahan Variabel X Terhadap Y

C = *Compliance*

A = *Assurance*

R = *Reliability*

T = *Tangible*

E = *Empaty*

R = *Responsiveness*

e = *Standard error*

¹⁰⁰Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm.148.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Tentang Bank Muamalat Indonesia

Bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman atau riba, serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang atau haram. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak lima kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.¹⁰¹

Sejarah dan dasar pemikiran berdirinya BMI sebelum munculnya gagasan tentang perlunya didirikan bank Islam di Indonesia, para pakar /cendikia perorangan telah telah melakukan pengkajian

¹⁰¹Bank Muamalat, “ Profil Bank Muamalat” https://www.bank_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses, 8 November 2022 Pukul 22.00 WIB.

tentang bunga bank dan riba. KH.Mas Mansur ketua pengurus Muhammadiyah pada tahun 1937 telah mempunyai keinginan berdirinya bank Islam.

Namun rencana ini gagal karena dianggap membuat ide berbau SARA (Suku Ras Antar Golongan) pada saat itu di khawatirkan akan menggagu stabilitas nasional. Majelis tatjuhh Muhammadiyah pada muktamar sidoarjo jawa timur tahun 1968 memutuskan bahwa bunga bank yang diberikan oleh bank-bank negara kepda nasabah demikian pula sebaliknya, hukum termasuk syuhbat atau musytabihat, artinya belum jelas halal/haramnya. Oleh karena itu sesuai dengan petunjuk hadis, kita harus berhati-hati menghadapi masalah-masalah yang masih syubhat itu. kita baru diperbolehkan bermuamalah dengan bank itu sekedarnya,apabila benar-benar dalam keadaan terpaksa atau hajjah artinya untuk keperluan yang sangat mendesak.¹⁰²

Untuk menjaga prinsip kehati-hatian bermuamalah dengan bank yang menerapkan bunga tersebut, KH ketua majlis Tarjin Muhammadiyah waktu memberikan rambu-rambu bahwa untuk menentukan hukumnya bunga bank harus dipertimbangkan besar kecilnya bunga atau keuntungan siapa yang memperoleh dan untuk siapa keuntungan itu dimanfaatkan.

Bahsul masail Nahdatul Ulama telah menfatwakan bahwa bunga bank itu halal, yang diperkuat dengan pendapat, KH

¹⁰² <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada tgl 2 Juli 2023, pukul 15.25 Wib.

Abdurrahman Wahid bahwa halal nya atau diperbolehkan nya umat Islam bermuamalah dengan baik, karena bunga bank pada hakikatnya merupakan pemanfaatan uang. Namun kendatipun bunga bank hukumnya halal/diperbolehkan wawancara dengan wartawan surat kabar harian Media Indonesia edisi, 27 juli 1990 Ketua Umum pengurus besar NU tetap bercita-cita untuk berdirinya bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam di Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya ada dua tahun setelah didirikannya bank muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.¹⁰³

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM Malaysia melalui Malaysia *Electronic*

¹⁰³ <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada tgl 2 Juli 2023, pukul 15.25 Wib.

Payment (MEPS). Menginjak usianya yang ke 20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai bank syariah Islami, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan sebagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional.

Hingga saat ini, bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-ijarah* Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi “*The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence*”

2. **Profil PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan**

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, membuka cabang dikota Padangsidimpuan pada tanggal 03 juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh dewan komisaris dari kantor pusat Jakarta bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementrian Agama, Pejabat setempat, dan seluruh karyawan yang ada pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan terletak di Jl. Gatot Subroto No. 88, Kelurahan Wek II, Padangsidimpuan Utara, kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan yang terletak di Jl. Gatot Subroto disamping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Kantor Pengadilan Negeri Padangsidimpuan serta perkantoran lainnya. Adapun jumlah karyawan pada kantor KC Padangsidimpuan sebanyak 23 karyawan.

3. **Visi, Misi dan Tujuan Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan**

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional”.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat

kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

c. Tujuan Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Adapun tujuan berdirinya Bank Muamalat Indonesia adalah untuk:

1. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga kesenjangan sosial ekonomi semakin berkurang dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional melalui:
 - a) Peningkatan kualitas dan kuantitas usaha
 - b) Peningkatan kesempatan kerja
 - c) Peningkatan penghasilan masyarakat banyak
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan. Selama ini masih cukup masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bunga bank itu riba.
3. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan kedaerah-daerah terpencil, mendidik dan

membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup.

4. Produk Dan Jasa Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan Terdiri Dari Penghimpunan Dana Dan Penyaluran Dana

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana merupakan kegiatan Bank Muamalat Indonesia untuk menghimpun dana dari masyarakat. Bank Muamalat Indonesia memiliki 8 produk penghimpunan dana, yaitu:

- 1) *Shar-e*, merupakan tabungan investasi syariah yang memadukan kemudahan akses ATM, Debit, dan *Phone Banking* dalam satu kartu. *Shar-e* sudah terhubung dengan jaringan ATM Malaysia yang tergabung dalam MEPS (*Malaysian Electronic Payment System*) antara lain, Maybank, Hong Leong Bank, Affin Bank, dan Southren Bank serta bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia, antara lain, PT. Asuransi Takaful Keluarga, PT. Asuransi Jiwa Mega Lite, PT. Asuransi Bintang, dan PT. Asuransi Jiwa Sinarmas.
- 2) Tabungan Ummat, merupakan investasi murni yang sesuai dengan syariah dalam mata uang rupiah yang memungkinkan nasabah melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan mudah. Selain itu, tabungan ummat merupakan tabungan investasi dengan akad *mudharabah* yang penarikannya dapat

dilakukan secara bebas biaya diseluruh counter bank muamalat dan jaringan ATM bersama.

- 3) Tabungan Ummat Junior, merupakan tabungan yang diperuntukkan khusus untuk pelajar.
- 4) Tabungan Haji Arafah, merupakan tabungan yang ditujukan bagi nasabah yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji secara terencana sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang nasabah inginkan. Tabungan haji arafah plus ditujukan bagi nasabah premium yang memiliki perencanaan haji singkat.
- 5) Deposito *Mudharabah*, merupakan jenis investasi syariah, tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan dengan pilihan mata uang dalam rupiah atau USD. Deposito *mudharabah* dapat diperpanjang secara otomatis dan dijadikan jaminan pembiayaan di bank muamalat.
- 6) Deposito *Fulinvest*, merupakan pilihan investasi dalam mata uang rupiah maupun USD dengan jangka waktu 6 dan 12 bulan yang ditujukan bagi nasabah yang ingin berinvestasi secara halal, murni sesuai syariah. Deposito ini khusus bagi nasabah perseorangan dan dilengkapi dengan fasilitas asuransi jiwa.
- 7) Giro *Wadiah*, merupakan titipan dana pihak ketiga berupa simpanan giro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan aplikasi pemindah

bukuan. Diperuntukkan bagi nasabah pribadi maupun perusahaan untuk mendukung aktivitas usaha.

- 8) DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat, merupakan lembaga yang menyelenggarakan program pensiun, yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya dilakukan secara berkala. DPLK Muamalat dapat diikuti oleh mereka yang berusia 18 tahun, atau sudah menikah, dan pilihan usia pensiun 45-65 tahun iuran sangat terjangkau, yaitu minimal Rp. 50.000 perbulan. Peserta juga dapat mengikuti program wasiat umat, dimana 64 selama kepesertaan dan dilindungi asuransi jiwa sesuai ketentuan berlaku. Dengan asuransi ini, keluarga peserta akan memperoleh dana pensiun sebesar yang diproyeksikan sejak awal jika peserta meninggal dunia sebelum memasuki masa pensiun.

b. Penyaluran Dana

Penyaluran dana merupakan kegiatan bank muamalat dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank muamalat Indonesia memiliki penyaluran dana, yaitu:

- 1) Pembiayaan jual beli *murabahah*, merupakan fasilitas penyaluran dana dengan sistem jual beli untuk pembiayaan modal, investasi, dan konsumtif.

2) *Istishna*, merupakan kegiatan jual beli dimana produsen ditugaskan membuat barang pesanan dari pemesanan. Objek pesanan harus dibuat atau dipesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus yang dipesan oleh pemesan.

c. Pembiayaan Bagi Hasil

1) *Musyarakah*, merupakan kerjasama yang dilakukan antara bank dengan nasabah dalam suatu usaha dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana, dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

2) *Mudharabah*, merupakan kegiatan kerjasama antara dua pihak dimana bank selaku penyedia dana dan pihak lain nasabah bertindak sebagai pengelola usaha.

d. Pembiayaan Sewa

1) *Ijarah*, merupakan perjanjian antara bank selaku pemberi sewa dengan nasabah selaku penyewa atas suatu barang atau aset milik bank. Bank mendapatkan jasa atas barang atau aset yang disewakan.

2) *Ijarah Mutahiyah Bit Tamlik (IMBT)*, merupakan perjanjian antara bank selaku pemberi sewa dengan nasabah selaku penyewa. Dengan konsep IMBT, nasabah (penyewa) setuju akan membayar uang sewa selama masa sewa yang diperjanjikan dan

sewa berakhir penyewa mempunyai hak opsi untuk memindahkan kepemilikan objek sewa tersebut.

- 3) *Qardh*, merupakan pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Dan pengembalian pinjaman ditentukan dengan jangka tertentu (sesuai kesepakatan bersama).

5. Proses Dan Persyaratan Pembuka Tabungan

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

a. Keuntungan Tabunganku

1. Bebas biaya administrasi, merupakan tabungan yang bebas administrasi.
2. Mendidik, dengan adanya tabunganku, bank mendidik nasabah mengenai pentingnya menabung. Khususnya bagi masyarakat yang baru memulai menyimpan dana.
3. Terjangkau, tabunganku terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.
4. Menguntungkan, tabunganku menguntungkan atas dana simpanan yang disimpan.

b. Syarat-Syarat Pembukaan Tabungan

1. Tabungan perorangan dengan prinsip titipan (*wadiah*)
2. Memiliki bukti identitas sebagai warga Negara Indonesia

3. Tidak diperkenankan untuk rekening bersama.
4. Satu orang hanya diperkenankan untuk memiliki satu rekening di Bank Muamalat untuk produk yang sama, kecuali bagi orang tua yang membuka rekening untuk anaknya yang masih dibawah perwalian.
5. Melengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a) Aplikasi pembukaan rekening.
 - b) Kartu identitas yang berlaku (KTP/SIM/PASPOR)
 - c) Kartu pelajar atau surat keterangan dari sekolah yang telah bekerjasama dengan bank sekolah.
 - d) Identias orangtua/wali.

B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu instrument mengukur konsep yang harus diukur dengan baik. Untuk menentukan layak atau tidak suatu item, maka akan dilakukan uji signifikan koefisien korelasi. Berikut ini hasil uji validitas item pernyataan variabel *compliance*.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel *Compliance* (X₁)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,648		Valid
2	0,639		Valid
3	0,498		Valid
4	0,614		Valid

5	0,778	Instrumen Valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (92-2) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
6	0,647		Valid
7	0,658		Valid
8	0,578		Valid
9	0,648		Valid
10	0,497		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023

Pada tabel IV.1 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel *compliance* adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif. Sedangkan uji validitas untuk variabel *assurance* sebagai berikut:

Tabel IV. 2
Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X₂)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,548	Instrumen Valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (92-2) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
2	0,676		Valid
3	0,493		Valid
4	0,772		Valid
5	0,673		Valid
6	0,665		Valid
7	0,456		Valid
8	0,608		Valid
9	0,350		Valid
10	0,738		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Pada tabel IV.2 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel *assurance* adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif. Sedangkan uji validitas untuk *reliability* sebagai berikut:

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X₃)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,505	Instrumen Valid jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df= n-2 (92-2) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r _{tabel} sebesar 0,1726	Valid
2	0,734		Valid
3	0,645		Valid
4	0,677		Valid
5	0,661		Valid
6	0,657		Valid
7	0,756		Valid
8	0,687		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Pada tabel IV.3 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-8 untuk variabel *reliability* adalah valid. Berdasarkan r_{hitung} > r_{tabel} dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif. Sedangkan uji validitas untuk *tangible* sebagai berikut:

Tabel IV. 4
Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* (X₄)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,659	Instrumen Valid jika r _{hitung} > r _{tabel} dengan df= n-2 (92-2) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r _{tabel} sebesar 0,1726	Valid
2	0,770		Valid
3	0,618		Valid
4	0,741		Valid
5	0,654		Valid
6	0,548		Valid
7	0,659		Valid
8	0,767		Valid
9	0,737		Valid
10	0,597		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Pada tabel IV.4 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel *tangible* adalah valid. Berdasarkan r_{hitung} > r_{tabel}

dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif. Sedangkan uji validitas untuk *empaty* sebagai berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Variabel *Empaty* (X_5)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,533	Instrumen Valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $df = n-2$ ($92-2$) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
2	0,717		Valid
3	0,438		Valid
4	0,621		Valid
5	0,663		Valid
6	0,600		Valid
7	0,361		Valid
8	0,652		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023

Pada tabel IV.5 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-8 untuk variabel *tangible* adalah valid. Berdasarkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item- Total Correlation* dan nilai r positif. Sedangkan uji validitas untuk *responsiveness* sebagai berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X_6)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,789	Instrumen Valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $df = n-2$ ($92-2$) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
2	0,680		Valid
3	0,794		Valid
4	0,773		Valid
5	0,762		Valid
6	0,761		Valid
7	0,634		Valid
8	0,770		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Pada tabel IV.6 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-8 untuk variabel *responsiveness* adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai r positif. Sedangkan uji validitas untuk kepuasan sebagai berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,699	Instrumen Valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ (92-2) = 90 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
2	0,530		Valid
3	0,470		Valid
4	0,606		Valid
5	0,558		Valid
6	0,619		Valid
7	0,351		Valid
8	0,384		Valid
9	0,644		Valid
10	0,551		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Pada tabel IV.7 diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kepuasan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1726. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item- Total Correlation* dan nilai r positif.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
<i>Compliance</i>	0,813	10	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,780	10	Reliabel

<i>Reliability</i>	0,820	8	Reliabel
<i>Tangible</i>	0,858	10	Reliabel
<i>Empaty</i>	0,687	8	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,881	8	Reliabel
Kepuasan nasabah	0,725	10	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Dari hasil tabel IV.8 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel *compliance* adalah $0,813 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel *compliance* (X_1) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel *assurance* adalah $0,780 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel *assurance* (X_2) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel *reliability* adalah $0,820 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel *reliability* (X_3) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel *tangible* adalah $0,858 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel *tangible* (X_4) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel *empaty* adalah $0,687 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel *empaty* (X_5) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel *responsiveness* adalah $0,881 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel *responsiveness* (X_6) adalah reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah adalah $0,725 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan nasabah (Y) adalah reliabel.

C. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses pengolahan data untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, *mean*, *minimum*, *maximum* dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi. Hasil uji analisis deskriptif sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std Deviation
<i>Compliance</i>	92	21	48	38.87	4.154
<i>Assurance</i>	92	21	47	38.39	3.981
<i>Reliability</i>	92	22	40	33.67	3.190
<i>Tangible</i>	92	33	50	42.32	4.151
<i>Empaty</i>	92	17	38	30.87	2.906
<i>Responsiveness</i>	92	24	40	34.12	3.877
Kepuasan Nasabah	92	30	50	39.62	4.365
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.9 diatas dapat dilihat bahwa variabel *compliance* dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* 38,87 dengan nilai *minimum* 21 dan nilai *maximum* 48 serta standar deviasinya sebesar 4,154. Variabel *assurance* dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* 38,39 dengan nilai *minimum* 21 dan nilai *maximum* 47 serta standar deviasinya sebesar 3,981. Variabel *reliability* dengan jumlah data (N) sebanyak 92

mempunyai nilai *mean* 33,67 dengan nilai *minimum* 22 dan nilai *maximum* 40 serta standar deviasinya sebesar 3,190. Variabel *tangible* dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* 42,32 dengan nilai *minimum* 33 dan nilai *maximum* 50 serta standar deviasinya sebesar 4,151. Variabel *empaty* dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* 30,87 dengan nilai *minimum* 17 dan nilai *maximum* 38 serta standar deviasinya sebesar 2,906. Variabel *responsiveness* dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* 34,12 dengan nilai *minimum* 24 dan nilai *maximum* 40 serta standar deviasinya sebesar 3,877. Variabel kepuasan dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai *mean* 39,62 dengan nilai *minimum* 30 dan nilai *maximum* 50 serta standar deviasinya sebesar 4,365.

2. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test. Data distribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,1$ jika sebaliknya $< 0,1$ maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel IV. 10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal	Mean	0000000
Parameter ^{a,b}	Std. Deviation	2.28894194
Most Extrem	Absolute	.073
Differences	Positive	.073

	Negative	-.046
Test Statistic		.073
Asymp.Sig.(2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.10 diatas, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini diketahui bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 ($0,200 > 0,1$). Maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji tersebut berdistribusi secara normal.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai dua hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS versi 26 dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikan 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) lebih dari 0,1.

Tabel IV.11
Hasil Uji Linearitas Variabel *Compliance* Terhadap Kepuasan nasabah

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan* <i>Compliance</i>	Between Groups	372.366	18	20.687	1.109	.361
	Linearity	23.858	1	23.858	1.279	.262
	Deviation from Linearity	348.508	17	20.500	1.099	.371
	Within Groups	1361.319	73	18.648		
	Total	1733.685	91			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.11 diatas nilai sig sebesar 0,371. Jadi, dapat disimpulkan nilai sig $> 0,1$ ($0,371 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan

antara variabel *compliance* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan linear.

Tabel IV.12
Hasil Uji Linearitas Variabel Assurance Terhadap
Kepuasan Nasabah
ANOVA Tabel

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan* Assurance	Between (Combined)	420.409	19	22.127	1.213	.272
	Linearity	4.144	1	4.144	.227	.635
	Deviation from Linearity	416.264	18	23.126	1.268	.235
	Within Groups	1313.276	72	18.240		
Total	1733.685	91				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.12 diatas nilai sig sebesar 0,235. Jadi, dapat disimpulkan nilai sig > 0,1 ($0,235 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan linear.

Tabel IV.13
Hasil Uji Linearitas Variabel Reliability Terhadap
Kepuasan Nasabah

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan* Reliability	Between (Combined)	279.864	14	19.990	1.059	.407
	Linearity	7.187	1	7.187	.381	.539
	Deviation from Linearity	272.677	13	20.975	1.111	.363
	Within Groups					

Within Groups	1453.821	77	18.881		
Total	1733.685	91			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.13 diatas nilai sig sebesar 0,363. Jadi, dapat disimpulkan nilai sig > 0,1 (0,363 > 0,1) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan linier.

Tabel IV.14
Hasil Uji Linearitas Variabel *Tangible* Terhadap
Kepuasan Nasabah

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan* <i>Tangible</i>	999.192	15	66.613	6.893	.000
Between Groups	840.624	1	840.624	86.982	.000
Deviation from Linearity	158.568	14	11.326	1.172	.314
Within Groups	734.493	76	9.664		
Total	1733.685	91			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.14 diatas nilai sig sebesar 0,314. Jadi, dapat disimpulkan nilai sig > 0,1 (0,314 > 0,1) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan linier.

Tabel IV.15
Hasil Uji Linearitas Variabel *Empaty* Terhadap
Kepuasan Nasabah

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan* <i>Empaty</i>	Between (Combined)	276.344	14	19.739	1.043	.422
	Linearity	24.627	1	24.627	1.301	.258
	Deviation from Linearity	251.717	13	19.363	1.023	.439
Within Groups		1457.341	77	18.927		
Total		1733.685	91			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.15 diatas nilai sig sebesar 0,439. Jadi, dapat disimpulkan nilai sig > 0,1 (0,439 > 0,1) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *empaty* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan linier.

Tabel IV.16
Hasil Uji Linearitas Variabel *Responsiveness* Terhadap
Kepuasan Nasabah

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan* <i>Responsiveness</i>	Between (Combined)	1122.092	14	80.091	10.091	.000
	Linearity	1033.981	1	1033.981	130.179	.000
	Deviation from Linearity	88.111	13	6.778	.853	.604
Within Groups		611.593	77	7.943		

Total	1733.685	91			
-------	----------	----	--	--	--

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.16 diatas nilai sig sebesar 0,604. Jadi, dapat disimpulkan nilai sig > 0,1 (0,604 > 0,1) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan linear.

4. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *tolerance* > 0,1) dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10). Hasil uji multikolinearitas untuk variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, adalah sebagai berikut.

Tabel IV.17
Hasil uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.133	4.238		.267	.790		
	<i>Compliance</i>	.253	.115	.241	2.196	.031	.270	3.710
	<i>Assurance</i>	.233	.107	.213	2.187	.032	.341	2.931

	<i>Reliability</i>	.185	.104	.135	1.778	.079	.562	1.780
	<i>Tangible</i>	.422	.078	.401	5.400	.000	.585	1.708
	<i>Empaty</i>	-160	.149	-107	-1.074	.286	.329	3.040
	<i>Responsiveness</i>	.592	.085	526	6.971	.000	.568	1.760

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Hasil uji multikolinearitas pada table IV.17 diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel *compliance* (X_1) $0,270 > 0,1$ dan nilai *tolerance* variabel *assurance* (X_2) $0,341 > 0,1$ dan nilai *tolerance* variabel *reliability* (X_3) $0,562 > 0,1$ dan nilai *tolerance* variabel *tangible* (X_4) $0,585 > 0,1$ dan nilai *tolerance* variabel *empaty* (X_5) $0,329 > 0,1$ dan nilai *tolerance* variabel *responsiveness* (X_6) $0,568 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari keenam variabel tersebut adalah lebih $> 0,1$.

Nilai VIF variabel *compliance* (X_1) $3,710 < 0,10$, nilai VIF variabel *assurance* (X_2) $2,931 < 0,10$, nilai VIF variabel *reliability* (X_3) $1,780 < 0,10$, variabel *tangible* (X_4) $1,708 < 0,10$, nilai VIF variabel *empaty* (X_5) $3,040 < 0,10$ dan nilai VIF variabel *responsiveness* (X_6) $1,760 < 0,10$. Maka dapat disimpulkan antara variabel tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang telah diolah dengan menggunakan Sparman, ρ yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Gambar IV.18
Hasil Uji Heteroskedastisitas

			<i>Compliance</i>	<i>Assurance</i>	<i>Reliability</i>	<i>Tangible</i>	<i>Empathy</i>	<i>Responsiveness</i>	Unstandardized Residual
S p e a r m a n ' s r h o	C	Correlation Coefficient	1.000	.668	.493	-.037	.680	.013	.005
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.727	.000	.904	.966
		N	92	92	92	92	92	92	92
	A	Correlation Coefficient	.688	1.000	.451	-.056	.639	-.060	-.030
		Sig. (2-tailed)	.000	.000		.101	.000	.571	.777
		N	92	92	92	92	92	92	92
	R	Correlation Coefficient	.439	.451	1.000	-.172	.404	.100	-.002
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.101	.000	.342	.988
		N	92	92	92	92	92	92	92
	T	Correlation Coefficient	-.037	-.056	-.172	1.000	-.024	.550	-.028
		Sig. (2-tailed)	.727	.597	.101		.824	.000	.793
		N	92	92	92	92	92	92	92
		Correlation Coefficient	.680	.639	.404	-.024	1.000	-.009	-.018

	E	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.824		.932	.866
		N	92	92	92	92	92	92	92
		Correlation Coefficient	.013	-.060	.100	.550	-.009	1.000	.016
	R	Sig. (2-tailed)	.904	.571	.342	.000	.932		.882
		N	92	92	92	92	92	92	92
	U	Correlation Coefficient	.005	-.030	-.002	-.028	-.018	.016	1.000
	Z	Sig. (2-tailed)	.966	.777	.988	.793	.866	.882	
	R	N	92	92	92	92	92	92	92

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Dari hasil uji diatas, nilai signifikansi dari *compliance* nilai Sig. (2-tailed) *compliance* ($0,966 > 0,10$). Nilai signifikansi dari *assurance* nilai Sig. (2-tailed) *assurance* ($0,777 > 0,10$). Nilai signifikansi dari *reliability* nilai Sig. (2-tailed) *reliability* ($0,988 > 0,10$). Nilai signifikansi dari *tangible* nilai Sig. (2-tailed) *tangible* ($0,793 > 0,10$). Nilai signifikansi dari *empaty* nilai Sig. (2-tailed) *empaty* ($0,866 > 0,10$). Dan nilai signifikansi dari *responsiveness* nilai Sig. (2-tailed) *responsiveness* ($0,882 > 0,10$), sehingga dapat disimpulkan bahwa *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* menyatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikan 0,1.

Tabel IV. 19
Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.133	4.238		.267	.790
	<i>Compliance</i>	.253	.115	.241	2.196	.031
	<i>Assurance</i>	.233	.107	.213	2.187	.032
	<i>Reliability</i>	.185	.104	.135	1.778	.079
	<i>Tangible</i>	.422	.078	.401	5.400	.000
	<i>Empaty</i>	-.160	.149	-.017	-1.074	.286
	<i>Responsiveness</i>	.592	.085	.526	6.971	.000

Sumber: Hasil Pengolahan data SPSS Versi 26, 2023.

Hasil uji secara parsial (uji t) pada tabel diatas adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah

Untuk t tabel dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df=92-6-1=85$. Maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662. Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *compliance* (X^1) sebesar 2,196 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,196 > 1,662$) dan nilai sig ($0,031 < 0,10$), maka H_a diterima . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *compliance* (X^1) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

Untuk tabel t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df=92-6-1=85$. Maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662. Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *assurance* (X^2) sebesar 2,187. Yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,187 > 1,662$) dan nilai sig ($0,032 < 0,10$), maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel *assurance* (X^2) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

Untuk tabel t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df=92-6-1=85$. Maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662. Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *reliability* (X^3) sebesar 1,778. Yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,778 > 1,662$) dan nilai sig ($0,079 < 0,10$), maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel *reliability* (X^3) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

Untuk tabel t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df=92-6-1=85$. Maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662. Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *tangible* (X^4) sebesar 5,400. Yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,400 > 1,662$) dan nilai sig ($0,000 < 0,10$),

maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel *assurance* (X^4) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *empaty* terhadap kepuasan nasabah

Untuk tabel t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df=92-6-1=85$. Maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662. Hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *empaty* (X^5) sebesar -1,074. Yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel} (-1,074 < 1,662)$ dan nilai sig ($0,286 > 0,10$), maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel *empaty* (X^5) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Untuk variabel tabel t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df=92-6-1=85$. Maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,662. Hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel *responsiveness* (X^6) sebesar 6,971. Yang artinya ($6,971 > 1,662$) dan nilai sig ($0,000 < 0,10$), maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel *responsiveness* (X^6) secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama pada variabel terikat.

Tabel IV. 20
Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1256.913	6	209.485	37.348	.000 ^b
	Residual	476.772	85	5.609		
	Total	1733.685	91			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.20 hasil uji signifikansi secara simultan (uji F) diatas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 37,348 dan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df=92-6-1=85$. Maka $F_{tabel} = 1,84$ maka dapat di ketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37,348 > 1,84$) dapat disimpulkan bahwa *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangdimpuan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu, adapun hasil dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 18
Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.725	.706	2.368

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi pada tabel IV.18 diperoleh (*Adjusted R Square*) sebesar 0,706. Menunjukkan bahwa 70,6% artinya bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan sebesar 70,6% dan sisanya sebesar 29,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti, harga promosi, dan *brand image* .

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang di gunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 21
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.133	4.238		.267	.790
	<i>Compliance</i>	.253	.115	.241	2.196	.031
	<i>Assurance</i>	.233	.107	.213	2.187	.032
	<i>Reliability</i>	.185	.104	.135	1.778	.079
	<i>Tangible</i>	.422	.078	.401	5.400	.000
	<i>Empaty</i>	-160	.149	-.107	-1.074	.286
	<i>Responsiveness</i>	.592	.085	.526	6.971	.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26, 2023.

Berdasarkan tabel IV.21 diatas dapat disimpulkan bahwa *Unstandardized Coefficiens* persentase analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$KN = \alpha + b_1C + b_2A + b_3R + b_4T + b_5E + b_6R + e$$

$$KN = 1,133 + 0,253 \textit{ Compliance} + 0,233 \textit{ Assurance} + 0,185 \textit{ Reliability} \\ + 0,422 \textit{ Tangible} + (-160) \textit{ Empaty} + 0,592 \textit{ Responsiveness} + \\ 4,238$$

Keterangan :

KN = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5 b_6$ = Koefisien Regresi Linear Berganda

C = *Compliance*

A = *Assurance*

R	= <i>Reliability</i>
T	= <i>Tangible</i>
E	= <i>Empaty</i>
R	= <i>Responsiveness</i>
e	= <i>Standart Error</i>

Berdasarkan persamaan regresi berganda diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 1,133 menunjukkan bahwa jika *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* nilainya 0, maka kepuasan nasabah sebesar 1,133 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *compliance* (b_1) bernilai positif sebesar 0,253, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel *compliance* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,253, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel *compliance* dengan kepuasan nasabah.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (b_2) bernilai positif sebesar 0,233, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel *assurance* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,233, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel *assurance* dengan kepuasan nasabah.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* (b_3) bernilai positif sebesar 0,185, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel *reliability*

sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,185, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel *reliability* dengan kepuasan nasabah.

- e. Nilai koefisien regresi variabel *tangible* (b_4) bernilai positif sebesar 0,422, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,422, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel *tangible* dengan kepuasan nasabah.
- f. Nilai koefisien regresi variabel *empaty* (b_5) bernilai negatif sebesar -160, dapat diartikan bahwa setiap penurunan variabel *empaty* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,160, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya nilainya tetap. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel *empaty* dengan kepuasan nasabah.
- g. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* (b_6) bernilai positif sebesar 0,592, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan 0,592, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel *responsiveness* dengan kepuasan nasabah.

D. Pembahasan Analisis Data

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan. Dari hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian diuraikan secara statistik dengan menggunakan program SPSS versi 26. Nilai R. square (R^2) sebesar 0,706% atau 70,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empaty*, dan *responsiveness* sebesar 0,706% (70,6%) sedangkan sisanya sebesar 0,294% atau 29,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti harga, promosi dan *brand image*.

1. Pengaruh *Compliance* (X^1) Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Compliance merupakan kemampuan dalam mengikuti dan memenuhi hukum Islam serta kemampuan dalam memberikan edukasi dalam suatu lembaga dengan berdasarkan kepada Al-qur'an dan hadis. *Compliance* pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan bahwa suatu lembaga bank syariah dapat menyampaikan jasanya terbebas dari segala macam hal-hal yang dilarang agama Islam, seperti bebas dari unsur haram, riba, bathil dan bebas dari unsur yang dilarang lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dimana *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dari hasil uji t artinya $t_{hitung} >$

t_{tabel} , sebesar $2,196 > 1,662$. Sementara nilai koefisien dari variabel *compliance* 253 menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara *compliance* dengan kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa *compliance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Menurut Akhmad Mujiburrahman, yang berjudul Pengaruh Dimensi CARTER Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BSI Kantor Cabang Amuntai. Penelitian Akhmad Mujiburrahman menunjukkan bahwa *compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *Assurance* (X^2) Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Menurut Kiki Nurul Fitriani dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang yang menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung.

Berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini juga sejalan dengan hal tersebut yang dimana *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dari hasil uji t artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,187 > 1,662$) maka

dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel *assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Amelia Aldila dengan judul analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor yang menyatakan variabel *assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* (X^3) Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel *reliability* dengan tingkat signifikan 0,10. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,778 > 1,662$) maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara parsial variabel *reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Reliability merupakan kemampuan yang dimiliki suatu perbankan syariah dalam memberikan suatu layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan sangat terpercaya. *Reliability* pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan dari segala aspeknya. Perusahaan yang dapat diandalkan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan nasabah. Perusahaan yang dapat diandalkan pada dasarnya akan mempengaruhi minat nasabah untuk terus menggunakan jasa oleh perusahaan tersebut, sehingga pelanggan akan merasa puas jika perusahaan dapat diandalkan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa

kepuasan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan dipengaruhi oleh *reliability* yang telah diterapkan.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nada Zakia dengan judul analisis kualitas pelayanan dengan model CARTER dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri (studi kasus wilayah DKI Jakarta) yang menyatakan variabel *reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangible* (X^4) Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel *tangible* dengan tingkat signifikan 0,10. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,400 > 1,662$) maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya secara parsial variabel *tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tangible merupakan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dengan fasilitas yang dimiliki. Fasilitas fisik merupakan sarana yang dapat menunjang operasional suatu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lenny Menara Saragih, Boy Fadly, Asmuni, dan Isnaini Harahap dengan judul Analisis dimensi CARTER dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri di kota Medan yang menyatakan *tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Empaty* (X^5) Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel *empaty* dengan tingkat signifikan 0,10. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,074 < 1,662$) maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya secara parsial variabel *empaty* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Empaty merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam menyampaikan jasa yang diiringi dengan pemberian perhatian yang tulus kepada pelanggan, memiliki kemampuan untuk mengetahui keinginan pelanggan dengan tujuan untuk bisa memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dapat diketahui bahwa *empaty* memiliki pengaruh sebesar 0,286 terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan. Berarti *empaty* dinaikkan sebesar 1 satuan, yang akan berpengaruh kepada meningkatnya kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan sebesar 0,286. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah bukan dipengaruhi oleh variabel *empaty* yang telah diterapkan melainkan dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti produk yang ditawarkan berkualitas, harga yang diberikan mampu bersaing, atau kemudahan yang dirasakan oleh pihak nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dani Rohmati dan Sunan Fanani yang menyatakan bahwa *empaty* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* (X6) Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa variabel *responsiveness* dengan tingkat signifikan 0,10. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,971 > 1,662$) maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara parsial variabel *responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Responsiveness merupakan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat dan tanggap. Hal ini merupakan salah satu yang sangat diperlukan oleh pelanggan dalam menerima pelayanan suatu perusahaan sehingga nasabah akan merasa puas ketika perusahaan dapat menyampaikan *responsiveness* sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dapat diketahui bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh sebesar 0,000 terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan. Jika *responsiveness* dinaikkan sebesar 1 satuan, akan berpengaruh kepada meningkatnya kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *responsiveness* yang telah diterapkan.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gita Meilani dengan judul analisis kualitas pelayanan

berdasarkan model CARTER kabupaten Seluma terhadap kepuasan nasabah (studi pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja) yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siska Febriana dan Ali Lamien yang menyatakan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Batam.

E. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan dari rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan tahap-tahapan yang ada dalam metodologi penelitian, hal ini direncanakan agar hasil yang didapat dari penelitian ini betul-betul asli dan terstruktur. Tetapi untuk memperoleh lengkap untuk suatu penelitian susah dikarenakan adanya berbagai keterbatasan yang dialami oleh peneliti.

Adapun keterbatasan-keterbatasan selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Saat menyebar angket peneliti tidak mengetahui secara pasti kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti sehingga dapat mempengaruhi data yang diperoleh.
2. Keterbatasan dari bahan materi dari penelitian ini, seperti kurangnya buku-buku yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

1. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
3. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
4. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
5. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *empaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

6. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.
7. Berdasarkan uji simultan (uji F) *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

B. Saran

1. Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan, maka saran saya yang disampaikan adalah sebaiknya pihak perpustakaan lebih menambahkan buku-buku terbaru yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini sebagai bahan materi atau sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel terikat (dependen) lainnya seperti loyalitas nasabah, citra perusahaan dan lain sebagainya.
3. Untuk selanjutnya diharapkan agar dapat memastikan bahwa responden memahami dan menjawab penelitian secara jujur, agar penelitian selanjutnya lebih baik kedepannya.
4. Bagi Bank Syariah, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan *empathy* yang memiliki pengaruh paling kecil daripada yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku.

Adi Warman Karim dan Oni Sahroni , *Riba , Gharar dan Kaidah-kaidah Ekonomi Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo, 2015.

Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan beberapa Segi Hukum*

Ali Imran, *Fikih Taharah, Ibadah, Muamalah*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2011.

Andrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah, Implementasi Teori dan Praktik*, Qiara Media: Surabaya, 2019.

Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mout, Kualitas Layanan dan Citra Merek*, Banten: Bintang Sembilan, 2021.

Didin Hafidhuddin, *Panduan Paktis Zakat, Infaq, Sedekah*, Jakarta: Gema Insani, 2010.

Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terperaktis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2013.

Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Press, 2004.

———*Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi, 2015.

Faridah Jasfar, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.

Freddy, *Customer Care Excelent*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017

Fitria Halim, Dkk., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.

Hermanto, *Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas*, Surabaya: Jakad Publishing, 2019.

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016
- Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian untuk skripsi dan tesis, Disertasi dan karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana, 2019.
- Marsono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Langkah-Langkah Menyusun Skripsi, Tesis, Atau disertai Menggunakan Teknik Analisis Jalur (Path Analysis) Dilengkapi Contoh Aplikasi*, Bogor: IN MEDIA, 2014.
- Meithiana Idrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Firdaus, *Ekonomimetrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Muhammad Adam, *Manajemen jasa Teori Dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, cet-2, 2018
- R. Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IMB SPSS Statistics 19*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Robertus M. Bambang Gunawan, *GRC (Good Governance, Risk Management And Compliance)*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016.
- Rosnani Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Makasar: Global RCI, 2017.
- Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah Teori dan Praktik*, Jakarta: Duta Media Publising, 2020.
- Setiawan dkk, *Ekonomimetrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2016.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.,

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Sumber Lainnya

Agam Suherman, Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KC. Banda Aceh, *Skripsi*, UIN Ar-Raniry, 2018.

Alfi Syahri&Nur Rahma Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Jurnal Business Administration*, Vol. 1. No. 2, September 2017.

Eko Pebrilaksono, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Anggota Studi Kasus Pada BMT Muamalat Cabang Jatiyoso Kabupaten Karangnyar, *Skripsi*, IAIN Surakarta.

Engkur, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta, *Jurnal Akutansi dan Manajemen*, Vol. 14, No. 1.

Fuad Bayu Irawan, “ Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Bayumas, Studi Kasus Pada Perbankan Syariah Kabupaten Bayumas, *Skripsi*, STAIN, 2013.

Hasil Wawancara Bapak Zulkarnaen, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 17 Desember 2020, Pukul 09:30 WIB.

Hasil Wawancara dengan ibu Riska, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 15 Desember 2020, Pukul 14:48 WIB.

Hasil Wawancara Ibu Devi Juliana, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 16 Desember 2020, Pukul 11:00 WIB.

Hasil Wawancara Putri Marito, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan, Pada Tanggal 17 Desember 2020, Pukul 09:30 WIB.

Hendrio Rahmad, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah Yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta, *Skripsi*, UIN Yogyakarta, 2014.

Kiki Nurul Fitriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada

Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang, Skripsi, UIN Walisongo Semarang.

M. Solichin dan Rasyidi, Pengaruh *Reliability, Assurance, Tangible, Empaty*, dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol 8, No. 2, Juli-Desember 2019.

Miti Yarmunida, Dimensi Syariah *Compliance* Pada Operasional Bank Syariah, *Jurnal AL-INTAJ*, Vol.4, No. 1, Maret 2018.

Nada Zakia, Analisis Pelayanan dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Studi Kasus Wilayah DKI Jakarta, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2020.

Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungung, *Jurnal An-Nisbah*, Vol 03 No.1, Oktober 2016.

Orin Verawati Ramadani & Abdul Rahman Karim, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barakatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Journal Applied Business And Entrepreneurship*, Vol.2 No 3, Juli 2019, .

Septian Puji Astuti, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa di BRIS Dengan Menggunakan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 2 No. 1, April-Juli.

Ulul Azmi Mustofa & Yudi Siyamto, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 03 No. 01, Oktober 2015.

Vidya Metayunika, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empaty*) Terhadap Kepuasan Nasabah, Skripsi, Universitas Diponegoro.

Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017.

Yustina Prita Andini, Pengaruh Shari’ah Compliance (Kepatuhan Syariah) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah, PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokoerto, Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2016.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

Nama : Renita
Tempat/ Tgl. Lahir : Sipogu, 15 Juli 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Sipogu, Kec. Batang Natal, Mandailing Natal.
Email : renitahasibuan66@gmail.com
No. Handphone : 08 2177901292

IDENTITAS ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Muhammad Gani Hasibuan
Nama Ibu : Ervi Nasution
Alamat : Sipogu, Kec. Batang Natal, Mandailing Natal

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2004 – 2010 : SDN 275 Sipogu
Tahun 2010 – 2013 : SMP Negeri 1 Batang Natal
Tahun 2013 – 2016 : SMK Negeri 1 Panyabungan
Tahun 2016 – 2023 : Program Sarjana (S1) Perbankan Syariah UIN

SYAHADA Padangsidempuan

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.

NIDN : 2020128902

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan”.

Yang disusun oleh:

Nama : Renita

Nim : 16 401 00123

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : 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, November 2022

Validator

Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.
NIDN.2020128902

LEMBAR VALIDASI
ANGKET COMPLIANCE

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Produk dan layanan berdasarkan prinsip syariah	1, 2, 3, 4			
Larangan adanya riba	5, 6, 7			
Berbasis halal	9, 8, 10			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2022

Validator

Arti Damisa, S.H.I., M.E.I.
NIDN.2020128902

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET ASSURANCE**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Pengetahuan	1, 2, 3			
Kesopanan	4, 5, 6			
Keamanan	7, 8, 9, 10			

Catatan

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2022

Validator

**Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.
NIDN.2020128902**

LEMBAR VALIDASI
ANGKET *RELIABILITY*

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Keakuratan	1, 2			
Tepat waktu	3, 4,5			
Keandalan	6, 7, 8			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November2022
Validator

Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.
NIDN.2020128902

LEMBAR VALIDASI
ANGKET *TANGIBLE*

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Fasilitas	1, 2, 3, 4			
Kerapian	5, 6, 7			
Kantor	8, 9, 10			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2022

Validator

Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.

NIDN. 2020128902

LEMBAR VALIDASI
ANGKET *EMPATY*

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Perhatian	1, 2, 3			
Kepedulian	4, 5			
Pelayanan yang tulus	6,7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2022

Validator

Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.

NIDN.2020128902

LEMBAR VALIDASI
ANGKET *RESPONSIVENESS*

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Kecepatan	1, 2, 3			
Ketepatan	4, 5, 6			
Tanggap	6,7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2022

Validator

Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.
NIDN.2020128902

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) 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	V	VR	TV
Sistem Syariah	1, 2			
Produk	3, 4			
Fasilitas	5, 6			
Pelayanan	7, 8, 9, 10			

Catatan:

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

Padangsidempuan, November2022

Validator

Arti Damisa, S.H.I.,M.E.I.

NIDN.2020128902

Padangsidimpuan, November 2022

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i responden

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.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan”**.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Renita
NIM. 16 401 00123

A. Identitas Responden

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *check list* (√) atau tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dengan jawaban yang sesuai.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : () Laki-laki () perempuan
4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank Muamalat?
() < 1 tahun () 2-3 tahun () > 4 tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Berikan *cheklis* (√) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
 - a. SS = Sangat Setuju ()
 - b. S = Setuju ()
 - c. KS = Kurang Setuju ()
 - d. TS = Tidak Setuju ()
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju ()

C. Daftar Pertanyaan

1. Compliance (Variabel X₁)

NO	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Produk-produk bank muamalat yang saya gunakan berdasarkan ketentuan hukum Islam dan prinsip-prinsip syariah					
2	Akad-akad bank muamalat yang saya gunakan sesuai dengan ketentuan hukum Islam atau prinsip-prinsip syariah					
3	Bank muamalat di kota Padangsidempuan menerapkan prinsip tolong-menolong					

4	Produk-produk Bank Muamalat tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN MUI					
5	Produk-produk Bank Muamalat bebas dari gharar (ketidak jelasan), maysir (judi), riba (bunga)					
6	Hukum Islam menganggap bagi hasil bank muamalat masih diragukan atau mengandung riba					
7	Bank Muamalat menjalankan norma-norma Islam dalam berekonomi (transaksi bisnis/perbankan secara non riba)					
8	Terdapat logo halal atau Islami dalam merk PT. Bank Muamalat kota Padangsidempuan					
9	Bank Muamalat memberikan produk/jasa yang terjamin kehalalannya					
10	Bagi hasil pada Bank Muamalat masih diragu-ragukan dalam kehalalannya					

2. Assurance(Variabel X₂)

NO	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah melalui pengetahuan berupa jawaban pertanyaan yang kurang dipahami oleh nasabah					
2	Karyawan Bank Muamalat kurang mengetahui tentang produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah					
3	Bank muamalat memiliki tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas dan dapat dipercaya oleh nasabah					
4	<i>Costumer service</i> selalu memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas, ramah dan sopan					
5	Teller selalu melayani nasabah dengan cepat, tepat dan sopan					
6	Karyawan selalu berpakaian rapi dan sopan saat melayani nasabah					

7	Bank muamalat di kota Padangsidempuan menjamin keamanan dana dan data nasabah ketika melakukan transaksi					
8	Karyawan bank muamalat dikota Padangsidempuan membuat nasabah merasa aman dengan jaminan yang nasabah berikan kepada bank					
9	Karyawan bank muamalat dikota Padangsidempuan menjamin keamanan transaksi M Banking nasabah					
10	Karyawan bank muamalat dikota Padangsidempuan menjamin keamanan kerahasiaan nomor pin ATM dari nasabah					

3. Reliability(Variabel X₃)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan selalu memberikan informasi yang kurang akurat terhadap nasabah					
2	Karyawan memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan secara akurat kepada setiap nasabah					
3	Karyawan dapat meyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan					
4	Bank muamalat di kota Padangsidempuan selalu buka tepat pada waktunya					
5	Ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan janji yang diberikan kepada nasabah					
6	Karyawan bank muamalat di kota Padangsidempuan dapat diandalkan dalam meyelesaikan masalah keluhan nasabah					
7	Karyawan Bank Muamalat tidak dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan terbaik dan menyenangkan kepada nasabah					
8	Produk tabungan bank muamalat di kota Padangsidempuan dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang					

4. Tangible (Variabel X₄)

NO	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bank memiliki peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern					
2	Bank muamalat memiliki gerai ATM dan jaringan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan nasabah					
3	ATM bank muamalat kurang memadai dan masih susah ditemui, daripada ATM bank konvensional					
4	Bank menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas					
5	Teller, staf, dan karyawan berpenampilan rapi dan menarik saat melayani nasabah					
6	Ruangan pelayanan tampil bersih, nyaman dan tertata rapi					
7	Bank muamalat di kota Padangsidempuan menyediakan mesin ATM yang kurang bersih dan tidak tertata rapi					
8	Lokasi kantor bank muamalat di kota Padangsidempuan strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah					
9	Jumlah kantor Bank Muamalat di kota Padangsidempuan yang tersedia lebih sedikit daripada jumlah kantor bank konvensional					
10	Bank muamalat di kota Padangsidempuan memiliki tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik					

5. Empaty (Variabel X₅)

NO	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Muamalat menyediakan jam operasional sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Karyawan menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah					
3	Karyawan atau staff memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan nasabah					

4	Karyawan bank muamalat di kota Padangsidempuan memahami kebutuhan spesifik nasabah					
5	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah					
6	Teller selalu mengucapkan terimakasih pada saat nasabah meninggalkan counter					
7	Karyawan bank muamalat kota Padangsidempuan selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah					
8	Karyawan melayani nasabah dengan transparan, cepat dan aman					

6. Responsiveniss (Variabel X₆)

NO	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Dalam memberikan pelayanan, karyawan menggunakan bantuan teknologi agar dapat diakses dengan mudah dan cepat					
2	Keluhan nasabah tidak dapat diatasi dengan baik dan cepat oleh karyawan bank muamalat					
3	Adanya pemberitahuan transaksi dengan cepat dari karyawan terkait transaksi yang dilakukan setiap nasabah					
4	Karyawan mampu menyelesaikan kebutuhan nasabah secara benar dan tepat agar sesuai dengan yang diharapkan					
5	Karyawan bank muamalat selalu memberikan layanan yang tepat dan akurat ketika menyampaikan informasi kepada nasabah					
6	<i>Costumer service</i> selalu menawarkan bantuan secara cepat dan tanggap kepada nasabah					
7	Karyawan selalu cepat tanggap dalam menyelesaikan kesulitan nasabah					
8	Teller selalu memberikan layanan yang resfonsif dan efisien kepada nasabah					

7. Kepuasan (Variabel Y)

NO	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas melakukan transaksi di bank muamalat kota Padangsidempuan karena beroperasi sesuai dengan hukum dan prinsip syariah					
2	Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bank muamalat karena tidak sesuai dengan prosedur					
3	Saya merasa puas dengan produk tabungan bank muamalat karena memiliki manfaat sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah					
4	Saya kurang puas terhadap pembebanan biaya administrasi produk tabungan yang diberikan bank muamalat					
5	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan bank muamalat di kota Padangsidempuan sehingga tercipta lingkungan yang nyaman					
6	Saya kurang puas terhadap kinerja sistem dan jaringan bank muamalat di kota Padangsidempuan					
7	Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bank muamalat di kota Padangsidempuan karena persyaratan memperoleh pelayanan tidak mudah dan memberatkan nasabah					
8	Saya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan bank muamalat di kota Padangsidempuan karena karyawan bersikap baik dan mengutamakan nasabah					
9	Saya merasa puas dengan profesionalisme kerja karyawan bank muamalat					
10	Saya merasa puas menggunakan bank muamalat di kota Padangsidempuan karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					

Padangsidimpuan, November 2022 Responden

.....

38	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	35
39	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	39
40	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	34
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
42	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	34
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
44	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
45	2	4	2	2	2	3	2	3	2	4	26
46	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	43
47	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	34
51	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	39
52	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	39
53	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41
54	1	5	3	3	3	3	5	4	1	5	33
55	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	40
56	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	36
57	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	38
58	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37
59	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	41
60	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	43
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	41
63	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	44
64	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	38
65	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	21
66	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
67	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
68	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	41
69	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	36
70	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	41
71	3	4	2	4	4	4	4	4	3	5	37
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
73	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	41
74	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	39
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
76	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	37
77	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	41
78	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	38

79	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	40
81	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	34
82	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
83	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	45
84	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	36
85	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41
86	3	4	2	5	4	4	4	5	3	4	38
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
88	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
89	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	39
90	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
91	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
92	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48

Jawaban Pernyataan Responden Variabel Assurance (X₂)

Jumlah Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	37
4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	46
5	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	32
6	5	3	5	3	4	2	3	4	3	3	35
7	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	41
8	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
11	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	41
12	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	39
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	5	4	5	5	1	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
18	3	4	3	4	4	4	5	3	2	4	36
19	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	37
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
24	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40
25	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	41
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
27	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	40
28	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	45
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
30	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
31	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	35
32	4	5	4	4	3	4	3	4	2	4	37
33	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	35
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
36	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38

37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
38	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	36
39	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	40
40	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	37
41	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
42	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	34
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
44	1	5	4	3	3	3	4	5	4	4	36
45	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	25
46	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	42
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	33
51	4	4	4	4	5	4	1	5	4	4	39
52	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	42
53	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	39
54	4	5	1	4	5	4	4	4	3	3	37
55	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	41
56	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	37
57	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	39
58	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	35
59	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	41
60	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	43
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
62	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	40
63	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	44
64	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	36
65	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	21
66	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	41
67	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	38
68	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	40
69	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	41
70	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
71	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	41
72	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	38
73	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	45
74	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	32
75	5	3	4	3	4	2	3	4	3	3	34
76	5	4	3	4	4	4	4	5	2	5	40
77	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47

78	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	29
79	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
80	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	41
81	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	39
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	5	4	5	4	5	5	1	4	41
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
86	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37
87	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4	37
88	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	37
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
91	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
92	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40

80	4	4	5	5	4	4	4	4	34
81	4	5	4	5	4	5	5	4	36
82	4	5	5	4	5	5	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	5	4	5	5	5	4	36
85	4	4	4	5	4	4	4	5	34
86	3	4	5	5	4	4	4	4	33
87	3	4	5	5	4	4	4	4	33
88	3	4	2	2	4	4	4	4	27
89	4	4	4	4	5	4	4	4	33
90	4	4	4	4	5	5	4	5	35
91	4	4	4	5	4	4	4	5	34
92	4	4	5	4	5	4	4	4	34

Jawaban Pernyataan Responden Variabel *Tagline* (X₄)

Jumlah Responden	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{4.7}	X _{4.8}	X _{4.9}	X _{4.10}	Total
1	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	43
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	46
4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
7	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
9	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	41
10	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	43
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
15	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	38
16	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
17	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	43
18	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	33
22	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
26	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	41
30	5	5	5	5	4	2	5	3	4	3	41
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
32	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	46
33	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	41
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
36	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41

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

Jawaban Pernyataan Responden Variabel *Empaty* (X₅)

Jumlah Responden	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	Total
1	4	5	3	4	4	4	4	4	32
2	4	5	3	4	4	4	4	4	32
3	4	5	3	4	4	4	3	4	31
4	5	5	3	5	5	5	4	4	36
5	4	3	3	3	3	2	4	3	25
6	5	3	3	3	4	2	3	4	27
7	5	4	3	4	4	4	4	5	33
8	4	5	5	5	5	5	4	5	38
9	3	3	3	3	3	3	2	2	22
10	4	4	5	4	4	4	4	4	33
11	4	5	4	4	3	4	4	5	33
12	4	5	2	4	4	3	4	5	31
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	1	4	5	4	5	5	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	3	4	4	4	4	4	4	4	31
17	3	4	2	4	4	4	4	4	29
18	3	4	2	4	4	4	5	3	29
19	4	4	2	4	3	4	4	4	29
20	4	4	2	3	4	4	4	4	29
21	4	4	5	4	4	4	3	4	32
22	4	4	2	4	4	3	4	4	29
23	4	4	3	4	4	4	4	4	31
24	4	4	1	4	3	4	4	4	28
25	4	5	2	4	4	4	4	5	32
26	4	4	4	3	4	4	4	4	31
27	4	4	3	4	4	4	4	5	32
28	5	5	4	4	5	4	4	5	36
29	4	4	4	3	4	4	4	4	31
30	4	4	4	4	4	2	4	4	30
31	4	4	3	3	4	4	3	4	29
32	4	5	2	4	3	4	3	4	29
33	4	4	2	3	4	3	4	4	28
34	3	4	2	4	3	4	4	4	28
35	4	4	3	3	4	4	4	4	30
36	4	4	3	4	3	4	4	4	30
37	4	4	3	4	4	4	4	4	31
38	4	4	2	3	4	4	4	4	29

39	4	4	2	5	4	4	4	4	31
40	4	4	4	4	4	3	4	5	32
41	4	4	3	3	4	4	4	4	30
42	3	4	2	4	4	3	3	4	27
43	4	4	4	3	4	3	4	4	30
44	4	5	3	3	3	3	4	5	30
45	2	4	5	2	5	3	2	4	27
46	4	5	3	4	5	4	4	5	34
47	4	4	4	4	4	3	4	4	31
48	4	4	4	4	3	3	4	4	30
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	3	4	2	3	4	4	3	27
51	4	4	4	4	5	4	1	5	31
52	4	5	4	4	5	4	4	5	35
53	4	4	4	3	5	4	4	4	32
54	4	5	4	4	5	4	4	4	34
55	5	4	3	4	4	4	4	4	32
56	4	5	3	3	3	3	4	5	30
57	4	5	3	4	4	4	4	5	33
58	3	4	4	3	4	4	3	4	29
59	4	5	3	4	4	4	4	5	33
60	4	5	2	5	4	5	4	5	34
61	4	4	2	3	4	4	4	4	29
62	4	5	3	4	4	4	4	4	32
63	4	5	3	5	4	5	4	5	35
64	3	5	3	3	3	5	3	5	30
65	2	2	1	2	2	2	3	3	17
66	4	5	3	4	4	3	4	5	32
67	4	4	4	3	4	3	5	4	31
68	5	4	3	4	4	4	3	4	31
69	4	4	2	3	3	4	4	4	28
70	4	5	3	3	5	4	4	4	32
71	3	4	2	4	4	4	4	5	30
72	4	4	3	4	4	4	4	4	31
73	4	5	3	4	4	4	3	4	31
74	4	5	3	4	4	4	4	4	32
75	4	5	3	4	4	4	4	5	33
76	4	4	3	4	4	4	5	4	32
77	4	5	3	4	4	4	4	5	33
78	4	5	3	4	3	4	4	4	31
79	4	4	3	3	4	4	4	5	31

80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	4	3	3	3	3	3	4	3	26
82	4	4	4	5	4	5	3	4	33
83	5	4	4	5	5	4	4	4	35
84	3	4	2	4	4	4	3	4	28
85	3	4	3	4	4	4	5	4	31
86	3	4	2	5	4	4	4	4	30
87	3	4	3	4	4	4	4	4	30
88	4	5	4	4	5	4	4	5	35
89	4	4	4	3	5	4	4	5	33
90	4	5	4	4	5	4	5	5	36
91	4	5	3	4	4	4	4	4	32
92	4	5	3	4	4	4	4	4	32

Jawaban Pernyataan Responden Variabel *Responsiveness* (X₆)

Jumlah Responden	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6.6	X6.7	X6.8	Total
1	4	3	3	3	4	3	5	5	30
2	4	4	4	5	4	5	4	4	34
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	1	4	4	4	29
5	5	3	5	5	5	5	5	5	38
6	4	2	4	4	4	4	5	4	31
7	4	4	4	5	5	5	5	5	37
8	5	4	4	4	4	4	5	5	35
9	4	3	3	3	3	3	4	4	27
10	4	4	2	4	4	4	5	4	31
11	5	4	5	5	5	5	4	5	38
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	5	5	5	5	5	4	4	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	3	4	4	4	4	4	4	31
16	4	1	4	4	4	4	5	5	31
17	4	4	4	4	4	4	5	5	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	5	5	3	5	5	5	5	38
20	5	4	5	5	5	5	5	5	39
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	5	5	5	5	4	4	36
23	5	5	5	5	4	5	5	5	39
24	4	1	4	4	4	4	5	4	30
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	2	4	5	4	4	4	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	5	5	34
30	4	3	3	3	4	3	5	5	30
31	4	4	4	5	4	5	4	4	34
32	5	4	5	5	5	5	5	5	39
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	4	4	5	4	33
36	4	4	4	5	5	5	5	5	37
37	5	4	4	4	4	4	5	5	35
38	4	3	3	3	3	3	4	4	27

80	4	4	5	4	5	4	4	4	34
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	5	4	4	4	4	4	5	4	34
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	5	4	4	33
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	3	4	4	4	4	4	31
87	5	5	4	5	5	5	5	5	39
88	4	4	4	4	4	5	4	4	33
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	5	4	4	4	4	5	5	4	35

Jawaban Pernyataan Responden Variabel Kepuasan (Y)

Jumlah Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
1	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	38
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
3	5	5	5	5	2	5	3	5	4	4	43
4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	39
7	5	5	4	1	4	5	5	4	4	4	41
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
9	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	33
10	4	4	4	4	2	4	5	5	3	1	36
11	5	3	5	4	5	5	5	2	5	5	44
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
13	5	4	4	5	1	5	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
15	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
16	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
17	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	38
18	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	37
19	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	46
20	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
22	5	4	4	4	5	5	4	5	1	4	41
23	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	43
24	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	37
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
27	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	38
28	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	37
29	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37
30	4	3	4	3	3	3	2	5	4	4	35
31	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
32	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	43
33	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	39
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	46
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
36	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
38	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	33

80	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	43
81	4	4	5	5	5	1	4	4	4	4	40
82	5	2	4	4	4	4	4	4	1	4	36
83	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	33
84	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	38
86	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	39
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
88	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
89	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	40
90	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	36
91	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	43
92	4	1	4	2	4	4	5	5	5	5	39

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7 X1.8 X1.9 X1.10

Total

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
X1.1	Pearson	1	.177	.373**	.279**	.467**	.226*	.260*	.170	1.000**	.080	.648**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.091	.000	.007	.000	.030	.012	.106	.000	.449	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.2	Pearson	.177	1	.092	.432**	.343**	.490**	.381**	.388**	.177	.633**	.639**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.091		.381	.000	.001	.000	.000	.000	.091	.000	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.3	Pearson	.373**	.092	1	.069	.391**	.086	.208*	.092	.373**	.073	.498**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.381		.515	.000	.413	.046	.384	.000	.490	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.4	Pearson	.279**	.432**	.069	1	.366**	.514**	.297**	.370**	.279**	.256*	.614**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.515		.000	.000	.004	.000	.007	.014	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.5	Pearson	.467**	.343**	.391**	.366**	1	.379**	.777**	.309**	.467**	.275**	.778**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.008	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.6	Pearson	.226*	.490**	.086	.514**	.379**	1	.304**	.576**	.226*	.325**	.647**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.413	.000	.000		.003	.000	.030	.002	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.7	Pearson	.260*	.381**	.208*	.297**	.777**	.304**	1	.361**	.260*	.233*	.658**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.046	.004	.000	.003		.000	.012	.026	.000
N		92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.8	Pearson	.170	.388**	.092	.370**	.309**	.576**	.361**	1	.170	.253*	.578**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.106	.000	.384	.000	.003	.000	.000		.106	.015	.000

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.017		.000	.000	.008	.000	.503	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.5	Pearson Correlation	.461**	.361**	.245*	.490**	1	.403**	.259*	.370**	.107	.399**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.000		.000	.013	.000	.309	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.6	Pearson Correlation	.170	.532**	.100	.523**	.403**	1	.177	.322**	.131	.552**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000	.341	.000	.000		.091	.002	.214	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.7	Pearson Correlation	.171	.215*	.242*	.274**	.259*	.177	1	.218*	.033	.229*	.456**
	Sig. (2-tailed)	.102	.039	.020	.008	.013	.091		.037	.752	.028	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.8	Pearson Correlation	.254*	.646**	.173	.401**	.370**	.322**	.218*	1	-.029	.411**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.099	.000	.000	.002	.037		.785	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.9	Pearson Correlation	.001	.150	.143	.071	.107	.131	.033	-.029	1	.029	.350**
	Sig. (2-tailed)	.993	.152	.174	.503	.309	.214	.752	.785		.786	.001
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.10	Pearson Correlation	.364**	.417**	.280**	.794**	.399**	.552**	.229*	.411**	.029	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.028	.000	.786		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Total	Pearson Correlation	.548**	.676**	.493**	.772**	.673**	.655**	.456**	.608**	.350**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

	Sig. (2-tailed)	.833	.012	.135	.002	.000		.833	.001	.004	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X4.7	Pearson Correlation	1.000**	.618**	.534**	.442**	.175	.022	1	.434**	.344**	.086	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.095	.833		.000	.001	.415	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X4.8	Pearson Correlation	.434**	.461**	.291**	.393**	.504**	.353**	.434**	1	.645**	.672**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X4.9	Pearson Correlation	.344**	.503**	.265*	.533**	.476**	.295**	.344**	.645**	1	.672**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.011	.000	.000	.004	.001	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X4.10	Pearson Correlation	.086	.351**	.119	.316**	.357**	.366**	.086	.672**	.672**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.415	.001	.259	.002	.000	.000	.415	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Total	Pearson Correlation	.659**	.770**	.618**	.741**	.654**	.548**	.659**	.767**	.737**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

X6.6	Pearson Correlation	.715**	.454**	.557**	.572**	.536**	1	.303**	.377**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.003	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X6.7	Pearson Correlation	.520**	.233*	.355**	.352**	.445**	.303**	1	.780**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.001	.001	.000	.003		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X6.8	Pearson Correlation	.579**	.408**	.520**	.544**	.527**	.377**	.780**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Total	Pearson Correlation	.789**	.680**	.794**	.773**	.762**	.761**	.634**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

Y.9	Pearson Correlation	.281**	.233*	.260*	.262*	.195	.312**	.268**	.113	1	.398**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.007	.026	.012	.012	.063	.002	.010	.284		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.10	Pearson Correlation	.349**	.041	.203	.159	.412**	.217*	.018	.042	.398**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.001	.700	.052	.129	.000	.038	.863	.691	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Total	Pearson Correlation	.699**	.530**	.470**	.606**	.558**	.619**	.351**	.384**	.644**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

** . 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
.813	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687.	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881.	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	10

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Compliance	92	21	48	38.87	4.154
Assurance	92	21	47	38.39	3.981
Reliability	92	22	40	33.67	3.190
Tangible	92	33	50	42.32	4.151
Empaty	92	17	38	30.87	2.906
Responsiveness	92	24	40	34.12	3.877
Kepuasan	92	30	50	39.62	4.365
Valid N (listwise)	92				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28894194
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.046
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
--	----------------	----	-------------	---	------

Kepuasan * Compliance	Between Groups	(Combined)	372.366	18	20.687	1.109	.361
		Linearity	23.858	1	23.858	1.279	.262
		Deviation from Linearity	348.508	17	20.500	1.099	.371
	Within Groups	1361.319	73	18.648			
Total			1733.685	91			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Assurance	Between Groups	(Combined)	420.409	19	22.127	1.213	.272
		Linearity	4.144	1	4.144	.227	.635
		Deviation from Linearity	416.268	18	23.126	1.268	.235
	Within Groups	1313.276	72	18.240			
Total			1733.685	91			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Reliability	Between Groups	(Combined)	279.864	14	19.990	1.059	.407
		Linearity	7.187	1	7.187	.381	.539
		Deviation from Linearity	272.677	13	20.975	1.111	.363
	Within Groups	1453.821	77	18.881			
Total			1733.685	91			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Tangible	Between Groups	(Combined)	999.192	15	66.613	6.893	.000
		Linearity	840.624	1	840.624	86.982	.000

	Deviation from Linearity	158.568	14	11.326	1.172	.314
	Within Groups	734.493	76	9.664		
	Total	1733.685	91			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Empaty	Between Groups	(Combined)	276.344	14	19.739	1.043	.422
		Linearity	24.627	1	24.627	1.301	.258
		Deviation from Linearity	251.717	13	19.363	1.023	.439
		Within Groups	1457.341	77	18.927		
		Total	1733.685	91			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Responsivene ss	Between Groups	(Combined)	1122.092	14	80.149	10.091	.000
		Linearity	1033.981	1	1033.981	130.179	.000
		Deviation from Linearity	88.111	13	6.778	.853	.604
		Within Groups	611.593	77	7.943		
		Total	1733.685	91			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.133	4.238		.267	.790		
	Compliance	.253	.115	.241	2.196	.031	.270	3.710
	Assurance	.233	.107	.213	2.187	.032	.341	2.931
	Reliability	.185	.104	.135	1.778	.079	.562	1.780
	Tangible	.422	.078	.401	5.400	.000	.585	1.708

Empaty	-.160	.149	-.107	-1074	.286	.329	3.040
Responsiveness	.592	.085	.526	6.971	.000	.568	1.760

a. Dependent Variable: Kepuasan

Nonparametric Correlations

			Correlations							
			Compliance	Assurance	Reliability	Tangible	Empaty	Responsiveness	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	Compliance	Correlation Coefficient	1.000	.668**	.439**	-.037	.680**	.013	.005	
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.727	.000	.904	.966	
		N	92	92	92	92	92	92	92	
Assurance	Assurance	Correlation Coefficient	.668**	1.000	.451**	-.056	.639**	-.060	-.030	
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.597	.000	.571	.777	
		N	92	92	92	92	92	92	92	
Reliability	Reliability	Correlation Coefficient	.439**	.451**	1.000	-.172	.404**	.100	-.002	
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.101	.000	.342	.988	
		N	92	92	92	92	92	92	92	
Tangible	Tangible	Correlation Coefficient	-.037	-.056	-.172	1.000	-.024	.550**	-.028	
		Sig. (2-tailed)	.727	.597	.101	.	.824	.000	.793	
		N	92	92	92	92	92	92	92	
Empaty	Empaty	Correlation Coefficient	.680**	.639**	.404**	-.024	1.000	-.009	-.018	
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.824	.	.932	.866	
		N	92	92	92	92	92	92	92	
Responsiveness	Responsiveness	Correlation Coefficient	.013	-.060	.100	.550**	-.009	1.000	.016	
		Sig. (2-tailed)	.904	.571	.342	.000	.932	.	.882	
		N	92	92	92	92	92	92	92	
Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.005	-.030	-.002	-.028	-.018	.016	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.966	.777	.988	.793	.866	.882	.	
		N	92	92	92	92	92	92	92	

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.133	4.238		.267	.790
	Compliance	.253	.115	.241	2.196	.031
	Assurance	.233	.107	.213	2.187	.032
	Reliability	.185	.104	.135	1.778	.079
	Tangible	.422	.078	.401	5.400	.000
	Empaty	-.160	.149	-.107	-1.074	.286
	Responsiveness	.592	.085	.526	6.971	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1256.913	6	209.485	37.348	.000 ^b
	Residual	476.772	85	5.609		
	Total	1733.685	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangible, Compliance, Reliability, Empaty

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.725	.706	2.368

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangible, Compliance, Reliability, Empaty

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.133	4.238		.267	.790
	Compliance	.253	.155	.241	2.196	.031
	Assurance	.233	.107	.213	2.187	.032
	Reliability	.185	.104	.135	1.778	.079
	Tangible	.422	.078	.401	5.400	.000
	Empaty	-.160	.149	-.107	-1.074	.286
	Responsiveness	.592	.085	.526	6.971	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Kamis, 26 Januari 2023 jam 11.00 di Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Kamis, 26 Januari 2023 jam 11.10 di kantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidimpuan.



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Jum'at, 27 Januari 2023 jam 14.20
dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Selasa, 31 Januari 2023 jam 08.35
dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Jum'at, 3 Februari 2023 jam 10.30 dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Juma'at, 3 Februari 2023 jam 8.30 dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Selasa, 7 Februari 2023 jam 14.30 dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Rabu, 8 Februari 2023 jam 11.45



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Kamis, 9 Februari 2023 jam 09.00 dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.



Penyebaran angket kepada nasabah pada hari Jum'at, 10 Februari 2023 jam 09.00 dikantor Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Padangsidempuan.

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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

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

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



**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 : 1916 /In. 14/G. 1/G. 4b/PP. 00. 9/09/2020 15 September 2020
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Bapak/Ibu:

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Arti Damisa : 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 : Renita
NIM : 1640100123
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi Carter Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCI Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak 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 IAIN Padangsidempuan.



**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) 22030 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1534/In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020
Hal : Mohon Izin Pra Riset

10 Agustus 2020

Yth; Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.

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

Nama : Renita
NIM : 1640100123
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Pengaruh Kualitas Peayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi Carter terhadap Kepuasan Nasabah Yang Menabung di Bank Muamalat Indonesia KC. Padangsidimpuan".

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

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

Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

No. : 083 /B/KC PSP-SRT/VII/2021

Padangsidempuan, 9 Juli 2021 M
28 Zulqa'dah 1442 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin pra-riset

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

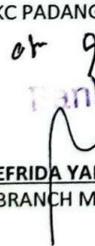
Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan nomor 1534/In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020 tanggal 10 Agustus 2020 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Renita
NIM : 1640100123
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi Carter Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan**" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan pra-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
KC PADANGSIDHIMPUNAN



Kantor Cabang Padangsidempuan

EFRIDA YANTI SIREGAR
BRANCH MANAGER

RFA



**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.ec.id

Nomor : 3220 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2022
Hal : Mohon Izin Riset

23 Desember 2022

Yth Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan

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

Nama : Renita
NIM : 1640100123
Semester : XIII (Tiga 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 Jasa Perbankan Syariah dengan Dimensi Carter Terhadap Kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. 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

Tembusan:

No. : 054 /B/KC PSP-SRT/XII/2022

Padangsidimpuan, 29 Desember 2022
5 Jumadil Akhir 1444 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI 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 3220/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2022 tanggal 23 Desember 2022 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Renita
NIM : 1640100123
Semester : XIII (Tiga Belas)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah dengan Dimensi Carter Terhadap kepuasan Nasabah yang Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang 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
EFRIDA YANTI SIREGAR
BRANCH MANAGER

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Gloan / Galat Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22718

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

www.muamalatbank.com