

# **ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kc. Bintaro Sektor 3)

## **SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Syariah Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh :

ANGGA SAPUTRA

NIM : 13.02.0109

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT PERGURUAN TIGGI ILMU AL-QUR'AN  
JAKARTA**

**2017 M / 1438 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN**  
**SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN NASABAH**  
**(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3)**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Studi**  
**Strata Satu (S.1) Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)**

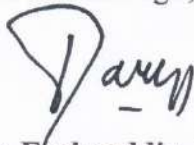
**Disusun Oleh :**  
**ANGGA SAPUTRA**  
**NIM : 13.02.0109**

Telah selesai melakukan bimbingan skripsi dan telah kami setujui untuk selanjutnya dapat diajukan dan disidangkan.

Jakarta, 17 Oktober 2017

Menyetujui

Pembimbing I,



**Imam Fachruddin, M.Ag.**

Pembimbing II



**Agus Hidayat, S.Si., ME.**

Mengetahui

Ketua Prodi Ekonomi Syariah

Institut PTIQ Jakarta



**M. Sururi, M.Kom.**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3)

Disusun Oleh :

Nama : Angga Saputra  
NIM : 13.02.0109  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
Tanggal Munaqasah : 25 Oktober 2017

No	Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan
1	Andi Iswandi, S.HI. LLM	Ketua	
2	Andi Iswandi, S.HI. LLM	Penguji I	
3	Rusdi Hamka Lubis, MSi	Penguji II	
4	Imam Fachruddin, M. Ag.	Pembimbing I	
5	Agus Hidayat, S.Si, ME	Pembimbing II	
6	Abdul Rosyid, S. Pd	Sekretaris Sidang	

Jakarta, 25 Oktober 2017

Mengetahui  
Dekan Fakultas Syariah

Institut PTIQ Jakarta

  
  
Andi Iswandi, S.HI. LLM

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Asy-Syarh [94]: 5-6)

*karena itu, temukan peluang di celah tantangan.  
Melangkahlah dengan tekad untuk menanggulangnya  
sambil memohon bantuan Allah. Jangan pernah berhetni  
melakukan aktivitas positif guna mengukir prestasi. Jangan  
pernah pesimis! bersandar kepada Allah melahirkan  
optimisme yang tiada taranya.*

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT...*

*Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu...*

*Shalawat dan salamku kepada suri tauladanku Nabi Muhammad SAW...*

*Ku harap syafa'atmu di penghujung hari nanti...*

*Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan karya ilmiah ini kepada orang-orang yang mempunyai ketulusan jiwa yang senantiasa membimbingku dan menjadi sahabat selama aku dilahirkan ke dunia ini*

*Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda Noto Prayetno dan Ibundaku Sukarti tercinta, yang tiada henti memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan...,*

*Setulus hatimu Ibu, seraiif arahanmu Ayah...,*

*Izinmu hadirkan keridhoan untukku, petuahmu tuntunkan jalanku, pelukmu berkahi hidupku, perjuangan serta tetesan doa malammu mudahkan urusanku, dan senyuman hangatmu merangkul diriku menuju hari depan yang cerah, hingga diriku selesai dalam studi sarjana, terima kasih Ibu..Ibu..Ibu..terima kasih Ayah.*

*Untuk kakak ku Wulan sari serta adik ku Ergi dan Nabil, tiada waktu yang berharga selain berkumpul dengan kalian, disaat kita saling berjauhan kita saling merindukan dan terkadang disaat bersama kita sering bersama kita sering bertengkar, terimakasih untuk semangat dan bantuan dari kalian semua, sehingga aku berada pada titik ini. Semoga ini menjadi awal dari kesuksesan ku yang akan membahagiakan dan membanggakan kalian semua kakak dan adik ku tersayang dan tercinta aku bahagia punya kalian...*

*Hidup terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain. Tak ada tempat untuk berbagi selain bersama sahabat-sahabat terbaik. Terima kasih atas dukungan, doa, nasehat, hiburan, dan semangat yang kalian berikan selama ini, semua yang telah kalian berikan selama ini tak kan pernah terlupakan.*

*Terima kasih ya Allah yang telah mengirimkan insan terbaik dalam hidupku*

*Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua...,*

*Terimakasih beribu terima kasih kuucapkan.*

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN  
(OTENSITAS)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angga Saputa

NPM : 13.02.0109

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3)

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana judul tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil karya saya sendiri.
2. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya bersedia dikenakan sanksi serta dicabut segala wewenang dan hak saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar akademik Sarjana Ekonomi (SE) sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila terbukti melakukan tindakan sebaliknya dari pernyataan butir 1 (satu).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 25 Oktober 2017

  
  
**Angga Saputra**  
13.02.0109

## ABSTRAK

**ANGGA SAPUTRA:** 13.02.0109, Analisa Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah ukuran seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3. Penelitian ini adalah penelitian *field research* yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara obyektif atau studi lapangan. Adapun yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu variabel terikat (kualitas pelayanan) dan variabel bebas (kepuasan nasabah). Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis uji asumsi yang terdiri dari uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas dan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perbankan syariah mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 sebesar (52.12%), sedangkan sisanya (47,88%) dipengaruhi faktor-faktor lain. Diketahui persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara variabel X dengan Y adalah:  $\hat{Y} = 35.063 + 0.570 X$ . Artinya adalah setiap kenaikan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.570 unit kepuasan nasabah pada arah yang sama dengan konstanta 35.063.



## KATA PENGANTAR

*Assalamua'alaikum wr.wb*

*Alhamdulillah Rabbil Alamin*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabatnya yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju ke jaman terang benderang. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3”. Penulisan skripsi ini bermaksud untuk memenuhi salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Syariah Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an Jakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Dengan rasa hormat dan syukur, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. H. Nasarudin Umar, MA.** Selaku Rektor Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an Jakarta.
2. Bapak **Andi Iswandi, S.HI. LLM.** Selaku Dekan Fakultas Syariah Intitut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an Jakarta.
3. Bapak **Imam Fachruddin, M.Ag.** dan Bapak **Agus Hidayat S.Si, ME.** Selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan tulus meluangkan waktu, memberikan ilmu, tenaga, pikiran serta motivasi dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semua bimbingannya selama ini semoga kebaikan bapak dibalas oleh Allah SWT.



4. Semua Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ekonomi Syariah Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis serta terima kasih atas semua petunjuk dan bimbingannya.
5. Ucapan terima kasih yang tiada hentinya, wajib bagi penulis sampaikan kepada orang tua, Bapak **Noto Prayetno** dan mama tersayang **Sukarti**, berkat doa, kasih sayang, pengorbanan, nasehat, dan motivasi merekalah yang selalu membangkitkan harapan penulis. “bapak mama, betapa anak mu ini ingin mempersembahkan yang terbaik atas segala pengorbanan dan perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku”.
6. Kepada kakak tercinta **Wulan Sari S.E**, adikku **Ergi Hermawan** dan **Ahnaf Nabil Al-Kamal** dan semua keluarga besar yang selalu memberi doa, motivasi, dorongan, dan dukungan untuk kesuksesan bagi penulis.
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan **Akhmad Mahdi, Ucup, Furqon, Rahman, Agus, Daman, Arsyad, Indra, Noval, Dede, Rahul, Lukman, Syaif, Aziz, Alimudin, Selamat, Ranto, Alex, Ojan, Azay** dan sahabat kosan **Tamar, Muammar, Ritonga, firdaus** terima kasih atas dukungan, bantuan, kerjasama, motivasi, kritik, saran dan doanya selama ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung demi terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya Kepada kita semua, Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Jakarta, 25 Oktober 2017  
Penyusun

Angga Saputa  
13.02.0109

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	S (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā'	H	H (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	Z (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Sād	S	S (dengan titik di bawah)
ض	Dād	D	D (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	T	T (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	Z	Z (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas

غ	Ghain	Gh	ge dan ha
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

## B. Vokal

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

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
َ---	<i>Fathah</i>	A	a		
ِ---	<i>Kasrah</i>	I	i	مُنِيرَ	<i>Munira</i>
ُ---	<i>Dammah</i>	U	u		

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
يَ---	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i	كَيْفَ	<i>Kaifa</i>
وِ---	<i>Kasrah</i>	i	i	هَوَلَ	<i>Haula</i>

### C. Maddah (Vokal Panjang)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + Alif, ditulis ā	Contoh سَالٌ ditulis <i>Sāla</i>
◌fathah + Alif maksūr ditulis ā	Contoh يَسْعَىٰ ditulis <i>Yas ‘ā</i>
◌Kasrah + Yā’ mati ditulis ī	Contoh مَجِيدٌ ditulis <i>Majīd</i>
◌Dammah + Wau mati ditulis ū	Contoh يَقُولُ ditulis <i>Yaqūlu</i>

### D. Ta’ Marbūtah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis <i>hibah</i>
جزية	Ditulis <i>jizyah</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis <i>ni ‘matullāh</i>
-----------	-----------------------------

### E. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

عِدَّة	Ditulis <i>‘iddah</i>
--------	-----------------------

### F. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* atau *syamsiyah* ditulis al-

الرجل	Ditulis <i>al-rajulu</i>
الشمس	Ditulis <i>al-Syams</i>

### G. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau ditengah kalimat ditulis apostrof. Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شيئ	Ditulis <i>syai'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta'khuzu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

### H. Huruf Besar

Huruf besar pada tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang diperbaharui (EYD).

- I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapan atau penulisannya

أهل السنة	Ditulis <i>ahlussunnah</i> atau <i>ahl al-sunnah</i>
-----------	--

### J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak penulis berlakukan pada:

- Kata Arab yang sudah lazim dalam bahasa Indonesia, seperti: al-Qur'an
- Judul dan nama pengarang yang sudah dilatinkan, seperti Yusuf Qardawi
- Nama pengarang Indonesia yang menggunakan bahasa Arab, seperti Munir
- Nama penerbit Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya al-bayan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>OTENSITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	5
1. Identifikasi Masalah .....	5
2. Batasan Masalah.....	5
3. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat dan Signifikansi Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	6
3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II DESKRIPSI TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	

A. Deskripsi Teoritis .....	9
1. Hakikat Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah .....	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
b. Kualitas Pelayanan Bank Syariah .....	10
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
d. Komponen Kualitas Pelayanan .....	18
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi .....	19
2. Hakikat Kepuasan Nasabah.....	19
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	19
b. Kepuasan Nasabah Menurut Persepektif Islam.....	21
c. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.....	24
d. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi .....	27
e. Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan ....	29
B. Kerangka Berfikir.....	30
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
1. Tempat Penelitian.....	35
2. Waktu Penelitian .....	35
B. Metode Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
1. Kuisisioner (Angket).....	37
2. Pengamatan (Observasi).....	37
E. Variabel Penelitian .....	37
1. Variabel Independen .....	38
2. Variabel Dependen.....	38



F. Instrumen Penelitian.....	39
1. Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
2. Variabel Kepuasan Nasabah .....	43
3. Uji Persyaratan Analisis Data .....	46
G. Teknik Analisis Data.....	50
H. Hipotesis Statistik .....	51

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PENELITIAN**

A. Deskripsi Data.....	53
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
a. Letak Geografis .....	53
b. Sejarah.....	53
c. Potensi BSM .....	55
d. Visi dan Misi .....	56
e. Struktur Organisasi .....	57
f. Gambar Struktur Organisasi.....	58
2. Data Kualitas Pelayanan .....	59
3. Data Kepuasan Nasabah.....	65
B. Uji Persyaratan Analisis Data .....	72
1. Uji Normalitas.....	72
2. Uji Linearitas.....	76
3. Uji Heteroskedastisitas.....	78
C. Uji Hipotesis Penelitian .....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	81

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
--------------------------------	-----------

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	13
Gambar 2	: Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
Gambar 3	: Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan	29
Gambar 4	: Skema Kerangka Berfikir .....	31
Gambar 5	: Hubungan Variabel Independen-Dependen.....	38
Gambar 6	: Personalia BSM Bintaro Sektor 3.....	58
Gambar 7	: Grafik Histogram dan Poligon Variabel X .....	65
Gambar 8	: Grafik Histogram dan Poligon Variabel Y .....	71
Gambar 9	: Diagram Normal QQ Plot Variabel X .....	73
Gambar 10	: Diagram Detrend QQ Plot Variabel X.....	74
Gambar 11	: Diagram Normal QQ Plot Variabel Y .....	75
Gambar 12	: Diagram Detrend QQ Plot Variabel Y.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Tabel Kualitas Pelayanan Variabel X.....	40
Tabel 2	: Tabel Kepuasan Nasabah Variabel Y .....	44
Tabel 3	: Struktur Organisasi BSM Bintaro Sektor 3 .....	57
Tabel 4	: Data Skor Kualitas Pelayanan X.....	59
Tabel 5	: Distribusi Frekuensi Variabel X .....	62
Tabel 6	: Distribusi Frekuensi Untuk Pembuatan Grafik Histogram dan Poligon Variabel X.....	64
Tabel 7	: Data Skor Kepuasan Nasabah Y .....	65
Tabel 8	: Distribusi Frekuensi Variabel Y .....	69
Tabel 9	: Distribusi Frekuensi Untuk Pembuatan Grafik Histogram dan Poligon Variabel Y.....	71
Tabel 10	: Tes Normalitas Data Variabel X.....	73
Tabel 11	: Tes Normalitas Data Variabel Y .....	74
Tabel 12	: ANOVA Regresi Linear Variabel X dan Y.....	76
Tabel 13	: Persamaan Garis Regresi Linear Variabel X dan Y .....	77
Tabel 14	: Uji Heteroskedastisitas.....	79
Tabel 15	: Signifikasi Korelasi Product Moment variabel X dengan Variabel Y .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Instrumen Penelitian .....	88
Lampiran 2	: Tabel Analisis Butir Pertanyaan Dari 20 Pertanyaan Kepada 20 Responden Untuk Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	94
Lampiran 3	: Uji Validitas Dari 20 Butir Pertanyaan Kepada 20 Responden Untuk Variabel X.....	95
Lampiran 4	: Uji Reliabilitas 20 Butir Pertanyaan Valid Dari 20 Responden Untuk Variabel X.....	98
Lampiran 5	: Tabel Analisis Butir Pertanyaan Dari 20 pertanyaan Kepada 20 Responden Untuk Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	99
Lampiran 6	: Uji Validitas Dari 20 Butir Pertanyaan Kepada 20 Responden Untuk Variabel Y .....	100
Lampiran 7	: Uji Reliabilitas 20 Butir Petanyaan Valid Dari 20 Responden Untuk Variabel Y .....	103
Lampiran 8	: Skor Variabel X .....	104
Lampiran 9	: Skor Variabel Y .....	111
Lampiran 10	: Perhitungan Korelasi Product Moment .....	118
Lampiran 11	: Tabel Nilai-Nilai r Product Moment.....	123

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sebagai lembaga intermediasi, pihak bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, karena yang dibutuhkan oleh masyarakat (nasabah) adalah kepuasan dalam hal pelayanan oleh pihak bank. Nasabah sebagai objek yang harus di puaskan mempunyai harapan yang tidak jelas, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda tentang bagaimana pelayanan yang baik dari bank untuk diberikan kepada nasabah.

Dalam ekonomi Islam, kepuasan dikenal dengan *maslahah* dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai suatu tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat *israf* (royal) dan *tabzir* (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang didapatkan atau dikonsumsi, tetapi didasarkan atas beberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya.<sup>1</sup>

Perusahaan yang gagal memuaskan konsumen atau nasabahnya melalui pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika nasabah merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan

---

<sup>1</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2004), h. 97.

nasabahnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggan atau nasabahnya.

Industri pelayanan jasa bank yang mengandalkan upaya terbentuknya kepuasan nasabah adalah seperti berikut ini:<sup>2</sup>

- a. *Service profit cycle*, pelayanan yang baik diberikan oleh karyawan akan menghasilkan kepuasan nasabah yang pada gilirannya akan membuahkan loyalitas dan darinya dapat diperoleh keuntungan bagi perbankan.
- b. *Service leverage*, pemberian pelayanan yang bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai biaya yang digunakan nasabah untuk memperolehnya, oleh karena nasabah mempunyai kesan memperoleh pelayanan ekstra dan perhatian khusus akan mendorong tumbuhnya loyalitas nasabah.
- c. *Service ability*, yaitu tingkat kemampuan pelayanan, kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Semakin pesatnya perkembangan bank syariah, maka semakin banyak pula produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga diharapkan mampu bersaing dengan bank konvensional dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Kualitas dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian pihak bank tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

---

<sup>2</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2010), h. 94.

Sebagai usaha mempertahankan konsumen, perusahaan harus bisa memilih bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat untuk mencapainya. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, dan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.<sup>3</sup> Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan di mata konsumen.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung dan bertransaksi di bank tersebut semakin besar. Serta yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan termasuk faktor yang harus diperhatikan untuk menciptakan rasa puas pada nasabah. Jika kualitas pelayanannya tidak sesuai harapan maka nasabah akan merasa tidak puas, apabila kualitas pelayanan sama dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, dan apa bila kualitas pelayanan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas atau bahagia.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), h. 39.

<sup>4</sup> Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148.

<sup>5</sup> Sudaryono, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2014), h. 49.



Kualitas itu sendiri sering di artikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas jasa dan kinerja para karyawan, maka diharapkan kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kepuasan pelanggan akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Kepuasan pelanggan, dalam kenyataannya mitra atau klien, nasabah sering kali dikesampingkan atau kurang diperhatikan dengan baik oleh setiap individu dalam organisasi. Perspektif konsumen banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat, tidak ramah, promosi yang merugikan atau penipuan, jaminan purna jual yang tidak memadai, serta rendahnya kualitas produk dan jasa.

Peneliti ini mencoba untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro Sektor 3. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan nasabah bank sebagai variabel dependen. Sedangkan untuk variabel independennya, penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan (*Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy*). Alasan memilih Bank Syariah Mandiri adalah karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip Syariah.<sup>6</sup>

Sehubungan dengan latar belakang diatas, maka peneliti berusaha untuk meneliti lebih dalam mengenai kepuasan nasabah dengan mengambil judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KHASUS BANK SYARIAH MANDIRI BINTARO SEKTOR 3)”**.

---

<sup>6</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 26.

## **B. Permasalahan**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

- a. Persaingan bank syariah semakin meningkat, sehingga bank dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan.
- b. Nasabah semakin banyak pilihan sehingga segala bentuk pelayanan diarahkan pada kepuasan jangka panjang bagi nasabah.
- c. Bentuk penawaran bank seperti produk dan fasilitas antara bank yang satu dengan bank yang lain tidak berbeda dan bentuk pelayanan seperti ini mudah untuk ditiru.
- d. Bank yang gagal memuaskan pelayanan, maka akan ditinggalkan para nasabahnya sehingga bank akan mengalami kerugian.
- e. Dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan diharapkan menarik nasabah yang mayoritas Islam.

### **2. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis paparkan diatas nampak banyak masalah yang mungkin dibahas dalam skripsi ini. Namun, dengan keterbatasan dan harapan agar penelitian ini terfokus pada permasalahan tertentu maka penulis hanya membatasi dalam skripsi ini pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.

### **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3?

- c. Apakah terdapat hubungan dan seberapa besar kualitas pelayanan (*tangibles, responsiveness, assurance, reliability* dan *empathy*) pada tingkat kepuasan nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3?
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3?
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dan seberapa besar kualitas pelayanan (*tangibles, responsiveness, assurance, reliability* dan *empathy*) pada tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3?

### **D. Manfaat dan Signifikasi Penelitian**

1. Manfaat Teoritis  
Sebagai sarana informasi, wawasan dan ilmu pengetahuan pembaca khususnya penyusun di bidang kualitas jasa pelayanan dan kepuasan nasabah.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perusahaan bersangkutan sehingga dapat meningkatkan kualitas dan pelayanan yang memuaskan sehingga menciptakan kepuasan nasabah.
  - b. Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa mendatang.
3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya  
Semoga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih intelektual kepada para peneliti yang melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan bahasan yang serupa, baik dijadikan

sumber referensi maupun sebagai wawasan keilmuan yang dapat mendukung kegiatan akademis pembaca.

### **E. Sistematika Penulisan**

Secara umum, pembahasan dalam skripsi ini disusun menjadi lima bab yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tentang uraian yang menjelaskan mengenai latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II :DESKRIPSI TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi teoritis, kerangka berfikir, hipotesis penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu memaparkan tentang kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, bank syariah, tujuan pengembangan bank syariah dan fungsinya.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan metodologi penelitian yang dipakai dalam proposal skripsi ini secara umum, terdiri dari obyek dan subyek penelitian, metode penelitian, penentuan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sifat penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisa data.

#### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

merupakan inti dari penelitian tentang data yang dikumpulkan serta hasil dari pengolahan data. Analisis tersebut berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dan dengan menggunakan teori yang ada.

## BAB V : PENUTUP

Merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penyusun ajukan dalam bentuk kesimpulan dan juga berisi saran-saran yang berguna bagi pihak Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.

## BAB II

### DESKRIPSI TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR, HIPOTESIS PENELITIAN

#### A. Deskripsi Teoritis

##### 1. Hakikat Kualitas Pelayanan

###### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Stamatis dalam Tjiptono mendefinisikan *Total Quality Service* sebagai sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.<sup>13</sup> Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai semua kegiatan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat diperusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban, dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan.<sup>14</sup>

Agar bernilai tinggi, suatu pelayanan harus memiliki kualitas. Menurut Goetsh dan Davis, kualitas adalah kondisi

---

<sup>13</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*, (Jogjakarta: Andi Offset, 1997), h. 140.

<sup>14</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisa, Implementasi, dan Kontrol., edisi ke-9, jilid I* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 8.

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup>

Definisi kualitas berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Rust yang dikutip oleh Lupiyoadi dan Hamdani bahwa harapan pelanggan bisa berupa tiga macam:<sup>16</sup>

- 1) *Will Ekspektation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.
- 2) *Shoul Ekspektation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar dari apa yang diperkirakan akan diterima.
- 3) *Ideal Ekspektation*, yaitu tingkat kerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

#### **b. Kualitas Pelayanan Bank Syariah**

Dalam Al-Qur'an istilah bank tidak dijelaskan secara eksplisit, tetapi jika yang dimaksud adalah sesuatu yang memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak dan kewajiban maka semua itu disebutkan dengan jelas seperti zakat, sadaqah, *ghanimah* (rampasan perang), *ba'i* (jual beli), *dayn* (utang dagang), *maal* (harta), dan sebagainya yang memiliki fungsi yang dilaksanakan oleh peran tertentu dalam kegiatan ekonomi.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), h. 38.

<sup>16</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 259.

<sup>17</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alvabet, 2002), hal. 3.



Definisi bank yang dapat diberlakukan di negara kita adalah sesuai dengan aturan yang ada yaitu tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan dan merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Menurut undang-undang tersebut:

Definisi perbankan menurut UU No. 10/1998:

*Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*

Perbankan menurut Undang-Undang tersebut adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>18</sup>

Sejarah perkembangan bank syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 Mei 1992, yang kemudian diikuti oleh lahirnya peraturan tentang perbankan yaitu, UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan syariah yang mengakomodasi perbankan dengan prinsip bagi hasil baik bank umum maupun BPRS. Perkembangan selanjutnya adalah terbitnya UU No 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI) yang mengakomodasi kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah dimana Bank Indonesia (BI) bertanggung jawab terhadap pengaturan dan pengawasan bank komersil termasuk bank syariah.<sup>19</sup>

Bank syariah secara umum adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu

---

<sup>18</sup> Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta Pusat: PT Indeks, 2006), h. 6.

<sup>19</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.

lintas pembayaran serta perdagangan uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang sebagai dagangan utamanya.<sup>20</sup> Sehingga dapat ditarik suatu definisi umum, yaitu Bank Syariah ialah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi perantara (*intermediary*) dalam penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip Islam. Syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait. Prinsip utama yang diikuti oleh bank Islam itu adalah:<sup>21</sup>

- 1) Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.
- 2) Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- 3) Memberikan zakat.

### c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan nasabah, diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Selanjutnya, dimensi tersebut akan dievaluasi oleh konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang telah mereka rasakan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survei langsung kepada konsumen. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam

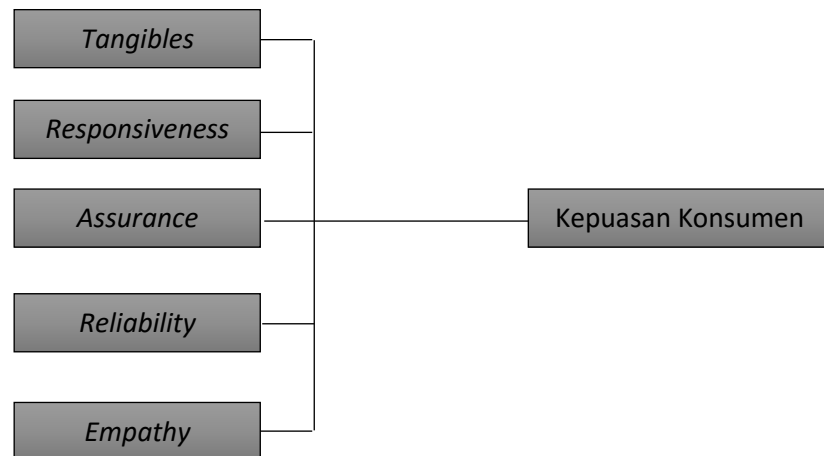
---

<sup>20</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 27.

<sup>21</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta, Alvabet, 2002), h. 3.

mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu (*Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy*).<sup>22</sup>

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.

#### Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Gambar 1 memperlihatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Nasabah akan sangat merasa puas bila komponen kepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. Berikut ini kepuasan nasabah dalam dunia perbankan sebagai berikut.<sup>23</sup>

##### 1) *Tangibles* (bukti langsung)

*Tangibles* yaitu merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern. Contoh, jika kualitas kenyamanan ruang tunggu ditingkatkan seperti penambahan jumlah tempat duduk, maungkin kepuasan

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 26.

<sup>23</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 67.

nasabah akan kenyamanan ruang tunggu tersebut akan bertambah.

Dalam menjalankan operasional perusahaannya juga harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun dan beretika. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam QS-Al-A'raf: 7 :

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوْرِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا  
وَلِبَاسُ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌۭ ذٰلِكَ مِّنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ  
يَذَكَّرُوْنَ ﴿٧﴾

*“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.” (QS-Al-A'raf: 26)*

## 2) Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang cepat dan tanggap. Contoh, jika kualitas daya tanggap terkait dengan kecepatan tanggapan perusahaan dalam merespon keluhan konsumen ditingkatkan seperti penambahan jumlah customer service, mungkin kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan daya tanggap tersebut akan bertambah.

Dalam Islam kita harus selaaalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan

ditinggalkan oleh pelanggan. Lebih dari itu, Allah SWT telah berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اٰحَلَّتْ لَكُمْ بِهَيْمَةً  
الَّتِيْ تَعْمُرُ اِلَّا مَا يَتْلٰى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُخْلِى الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ اِنَّ اللّٰهَ  
سَخِيْكٌۭۢ مَا يُرِيْدُ

*“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.” (QS. Al-Maidah: 1)*

Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman:

فَاِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (QS. Al-Insyirah: 7)*

### 3) Assurance (jaminan)

*Assurance* yaitu adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan berdampak pada kesuksesan perusahaan. Contoh, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan

yang diberikan perusahaan terkait dengan keamanan transaksi nasabahnya ditingkatkan seperti pengurangan tingkat kesalahan pegawai dalam melayani transaksi nasabah dengan meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme pegawai, mungkin kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan tersebut akan bertambah.

Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ وَزِنُوا

بِالْقِسَاطِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.” (QS-Asy-Syu’araa’: 181-182)

#### 4) *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Contoh, jika kualitas kehandalan terkait dengan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan transaksi nasabah ditingkatkan seperti penambahan jumlah pegawai, mungkin kepuasan nasabah akan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kehandalan tersebut akan bertambah.

Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan / muamalah. Allah SWT telah berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ  
وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.” (QS. Al-Ahzab: 21)

Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.

#### 5) *Empathy* (empati)

*Empathy* yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah. Contoh, jika kualitas pelayanan terkait dengan empati perusahaan terhadap konsumen ditingkatkan seperti penambahan konsultasi konsumen dan meningkatkan rasa persahabatan terhadap nasabah, mungkin kepuasan nasabah akan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan empati tersebut akan bertambah.

Perhatian yang diberikan perusahaan terhadap konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT telah berfirman:

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

“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.” (QS- An-Nahl: 90)

#### d. Komponen Kualitas Pelayanan

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:<sup>24</sup>

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan, *Technical Quality* dapat dirincikan lagi menjadi:
  - a) *Search Quality* adalah kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - b) *Experience Quality* adalah kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapihan hasil.
  - c) *Credence Quality* adalah kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- 2) *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa.
- 3) *Corporate image* yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

<sup>24</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jatim: Bayumedia Publising, 2005), Cet. Pertama, h. 60.



### **e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

Faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan ada tiga faktor.

#### 1) Faktor keandalan komunikasi

Faktor ini terdiri dari, tidak adanya kesalahan dalam transaksi, perhatian terhadap masalah antrian, kemampuan karyawan memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan, dan kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan.

#### 2) Inovasi produk

Terdiri dari, karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang atau pulang, karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah, produk dan jasa yang diberikan sangat inovatif dan beragam.

#### 3) Aspek fisik

Terdiri dari, kebersihan ruangan dan penampilan fisik dan kerapian karyawan.

## **2. Hakikat Kepuasan Nasabah**

### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Nasabah dapat didefinisikan orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.<sup>25</sup> Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perspektif pengalaman nasabah setelah menggunakan suatu produk atau layanan jasa perbankan di sebuah bank. Kepuasan dapat diartikan

---

<sup>25</sup> M Nur Rianto Al Arif. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. (Bandung, Alfabeta, 2010), h. 189.

sebagai hasil dari penilaian atau persepsi nasabah bahwa produk atau jasa layanan telah memberikan tingkat kenikmatan tertentu. Pengertian lain dari kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan seseorang telah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>26</sup> Philip Kotler mendefinisikan kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.<sup>27</sup>

Tingkat kenikmatan yang dimaksud adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh nasabah dari pengalaman yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Jadi kepuasan nasabah adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.<sup>28</sup>

Kepuasan konsumen atau nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.<sup>29</sup> Sedangkan Richard F Gerson mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.<sup>30</sup>

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima oleh bank, yaitu:

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari kebank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh

---

<sup>26</sup> Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*. (Yogyakarta: Liberty, 2002), Edisi Revisi, h. 225-226.

<sup>27</sup> Hendra teguh dan Rusli, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid I, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h. 36.

<sup>28</sup> F. Gibson, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2002), h. 3.

<sup>29</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 233.

<sup>30</sup> Richard F Gerson, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesti Widyaningrum, cet. II (Jakarta: PPM, 2002). H. 3.

**Derek dan Rao** yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas nasabah.

- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan **Richens** yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda hanya, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler kepuasan nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Formula yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah:<sup>31</sup>

$$S = f(E,P)$$

Di mana: S = *Satisfaction* (kepuasan)

E = *Expectation* (harapan)

P = *Perceived performance* (kinerja yang dirasakan)

#### **b. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam**

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi, dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisikpun bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu

---

<sup>31</sup> Kasmir, *pemasaran Bank, Cet. 3* (Jakarta: Kencana, 2004), h. 162.

(berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang dilakukan.<sup>32</sup> Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi menurut perspektif Islam yaitu:

1) Barang yang dikonsumsi tidak haram/halal.

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالْدَّمَ وَلَحْمَ الْخَنِزِيرِ وَمَا أُهِلَّ بِهِ  
لِغَيْرِ اللَّهِ ط فَمَنْ أَضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ  
غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿١٧٣﴾

“*Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. tetapi Barangsiapa dalam Keadaan terpaksa (memakannya) sedang Dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, Maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.*” (QS. Al-Baqarah: 173)

2) Cara memperolehnya tidak dengan Spekulasi

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ  
رَجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

“*Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.*”(QS. Al-Maidah, 90)

3) Tidak menimbun barang dan melakukan kegiatan pasar gelap.

<sup>32</sup> Heri Sudarsono, Konsep Ekonomi Islam, Cet. 3. (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), h. 168.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ  
 إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ  
 إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”*

(QS. An-Nisa: 29)

4) Tidak mengandung riba

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي  
 يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ  
 مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ  
 مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ  
 فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٣٠﴾

*“orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah)*

kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. Al-Baqarah: 275)

5) Memperhitungkan zakat dan infak

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِّنْ

خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٠﴾

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Alah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Baqarah, 110)

**c. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler ada beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yaitu:<sup>33</sup>

1) Sistem keluh dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer hot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapa perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

2) Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survey ini dapat

<sup>33</sup> Kasmir, *pemasaran Bank, Cet. 3* (Jakarta: Kencana, 2004), h. 163

dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau keperusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayani. Juga diperoleh segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

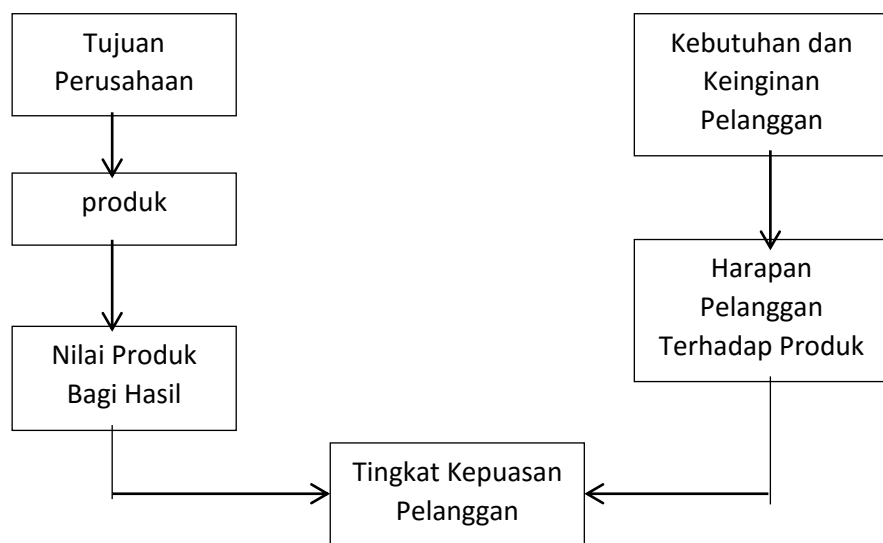
4) Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

Manfaat utama dari pengukuran tingkat kepuasan konsumen adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti, dan obyektif. Dengan hasil tersebut perusahaan dapat melihat kinerja mereka selama ini, dan membandingkannya dengan standar yang seharusnya. Hasil tersebut juga dapat menjadi guna menetapkan kebijakan tentang apa yang seharusnya dilakukan untuk menuju pada perbaikan berdasarkan pada hasil pengukuran tersebut. Namun manfaat pengukuran kepuasan konsumen tidaklah hanya

sebatas itu. Masih banyak lagi manfaat-manfaat lain yang bisa diperoleh dengan program pengukuran tersebut.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja di bawah harapan nasabah maka nasabah akan tidak puas, apabila kinerja sesuai harapan, nasabah akan puas, apabila kinerja melampaui harapan, maka nasabah sangat puas, senang dan bahagia.



Gambar. 2

#### Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan<sup>34</sup>

Ada empat cara seseorang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, yaitu: *skill*, *efficiency*, *courtesy*, dan *pride*.

- 1) *Skill*, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, kita harus akrab dengan situasi dan kondisi bank dimana kita berada. Selain itu, membaca juga banyak membantu untuk meningkatkan kemampuan bagaimana harus

<sup>34</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 24.



bertindak, bersikap, bertutur kata, dan mengambil keputusan yang menguntungkan bagi bank.

- 2) *Efficiency*, tujuan sebenarnya untuk mengurangi kesalahan, suatu kesalahan kecil dapat mengurangi kualitas produk, meningkatkan biaya, dan menimbulkan cerita yang tidak baik bagi bank.
- 3) *Courtesy*, dimaksud keramahtamahan di sini bukan suatu tingkah laku yang dibuat-buat, tetapi harus datang dari lubuk hati yang paling dalam.
- 4) *Pride*, kita harus memiliki kebanggaan terhadap pekerjaan kita. Yang pasti seorang pegawai bank menginginkan pekerjaan sebaik mungkin, karena nasabah mengharapkan yang terbaik.

#### **d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

##### 1) Produk yang unggul

Keunggulan tersebut dapat berupa inovasi yang tinggi, harga yang murah, kuantitas/jumlah persediaan yang mencukupi, saluran distribusi yang mudah, dan kualitas (bentuk dan ukuran) yang lebih baik.

##### 2) Sistem pelayanan yang baik

Kualitas pelayanan bisa berupa kecepatan dalam pelayanan, fleksibilitas dalam melakukan transaksi, penggunaan teknologi yang canggih, kemudahan dalam memperoleh apa yang dibutuhkan dan memberikan perhatian secara personal.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, menciptakan sistem pelayanan yang baik menjadi tuntutan utama dalam seluruh proses usahanya. Berbeda dengan pengusaha penyedia barang yang lebih mengutamakan kualitas output barang yang diproduksinya.

Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:<sup>35</sup>

1) Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: *Performance, Durability, Feature, Reliability, Costintency dan Design.*

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for mony* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

3) Kualitas Pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *Serv Qual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithhalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Asurance, Empathy dan Tangibles.*

4) Faktor Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan percaya diri.

---

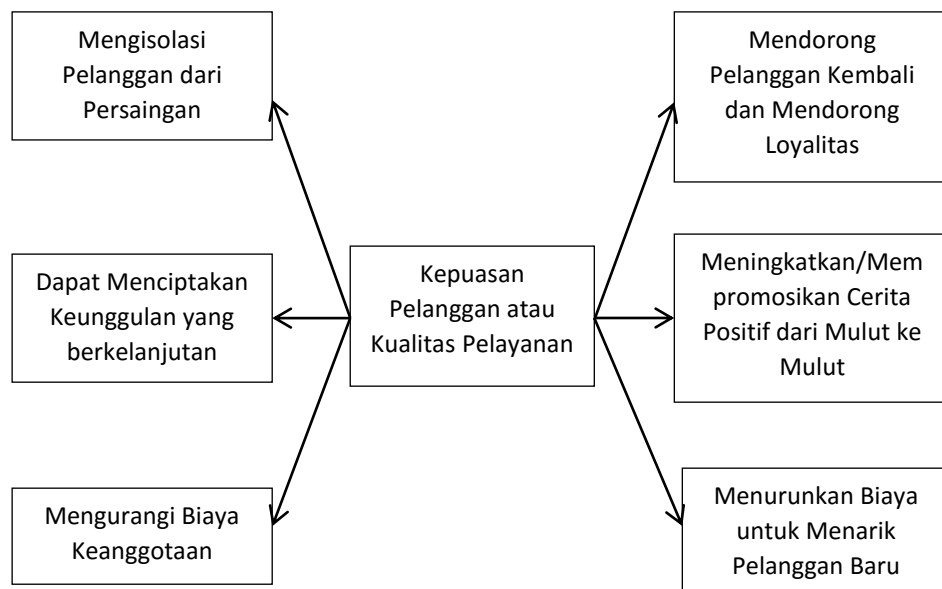
<sup>35</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo, 2002), h. 37.

5) Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk atau Jasa.

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

**e. Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan**

Menurut Lovclock dan Lauren, manfaat kepuasan pelanggan atau nasabah ada 6 (enam), yaitu seperti dapat dilihat pada gambar berikut ini:<sup>36</sup>



Gambar 3

Manfaat kepuasan pelanggan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan banyak memberi manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan yang semakin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan dari pada terus-

<sup>36</sup> Lovclock dan Lauren, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2005), h. 119.

menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan posisi pelanggan yang telah pergi.

## **B. Kerangka Berfikir**

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya persaingan dalam jasa perbankan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan variabel independennya adalah *tangibles, responsiveness, assurance, reliability* dan *empathy*.

Pelayanan menjadi salah satu faktor yang berhubungan secara langsung dengan para nasabah. Baik pelayanan dalam bentuk kehandalan, ketanggapan, keyakinan, kepedulian ataupun pelayanan yang berwujud yang mencakup hal sarana dan prasarana yang dimiliki. Definisi pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>37</sup> Secara umum terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Kedua adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kualitas pelayanan memainkan peranan penting dalam membantu perusahaan membangun hubungan dengan pelanggan. Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan.

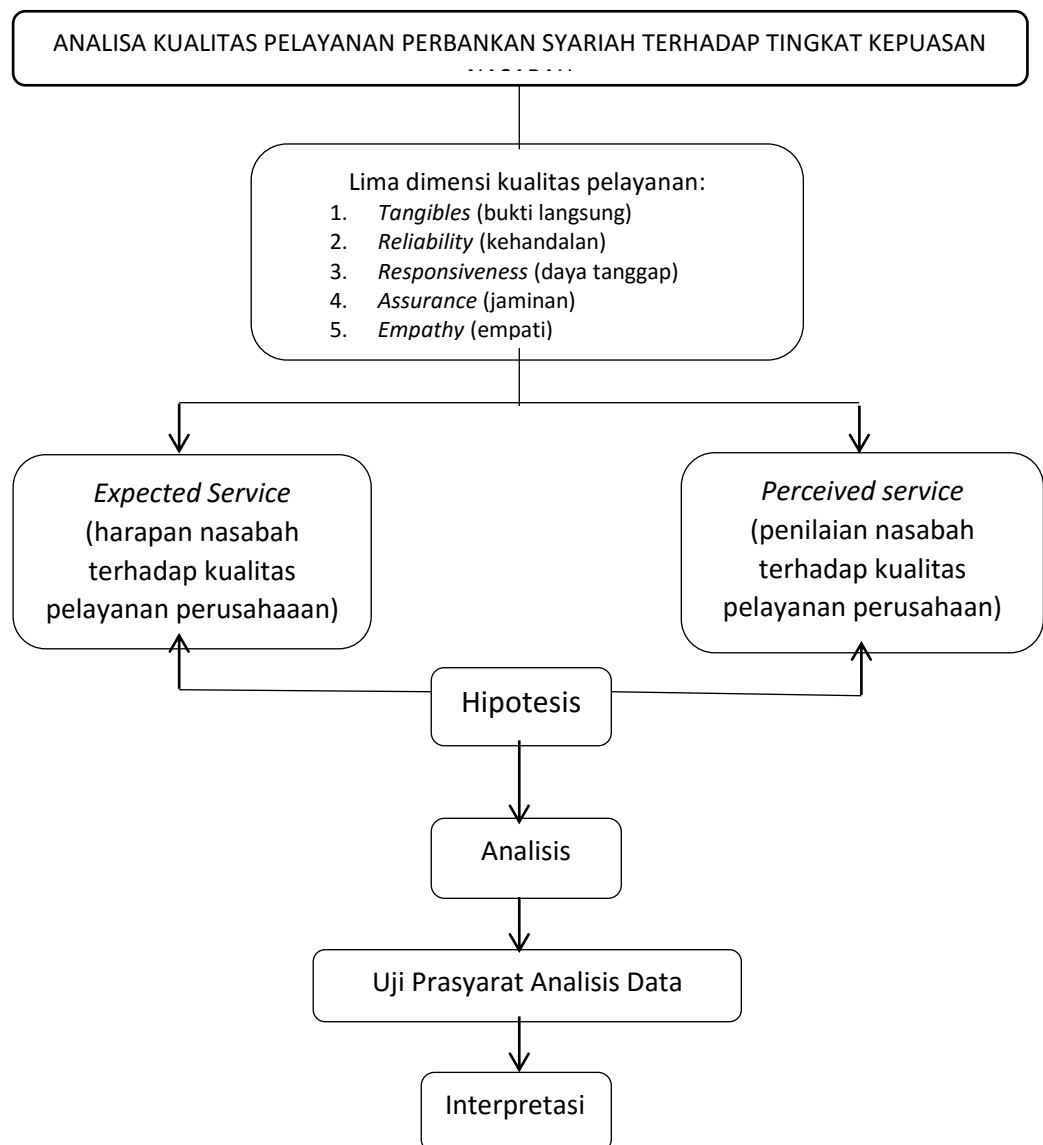
Service quality merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*) dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Ketidak sesuaian *perceived service* atas *expected service* akan menimbulkan kesenjangan (*gap*) yang merupakan persepsi nasabah

---

<sup>37</sup> Fandy, Tjiptono, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: ANDI, 2008), h. 1.

terhadap kualitas pelayanan, persepsi nasabah ini selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*). Sehingga kepuasan nasabah merupakan prioritas utama bagi perusahaan dalam mencapai keberhasilan. Untuk itu patut diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, kerangka berfikir diatas dapat diperjelas dalam ilustrasi berikut:

#### Skema Kerangka Berfikir



Gambar. 4

Kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *empathy* seberapa besar pengaruh terhadap

tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3. Sehingga lima dimensi kualitas pelayanan diatas dipergunakan sebagai dasar untuk menilai kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3. Hal ini berarti bahwa ciri kualitas yang baik bukanlah berdasar sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi nasabah.

### C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum penelitian ini dilakukan, penulis terlebih dahulu melakukan tinjauan terhadap beberapa hasil penelitian oleh orang lain, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan Muhammad Nahrowi (2016): yang meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Mudharabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Desa Beringin Kencana*”. Hasil penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap dan empati yang menjadi faktor penentu bagi keberhasilan perbankan setelah dilakukan pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Anis Wahyuningsih (2002) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang berjudul “*Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen dan aspek kehandalan (reliability) dari dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2002): yang meneliti tentang “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Di PT. BNI 46 Cabang Gorontalo*”. Hasil penelitian mendapatkan bahwa kelima dimensi kualitas penelitian memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lima variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah.

4. Penelitian yang dilakukan Muh Yunus Bandu (2013): yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN Rayon Makasar Barat*”. Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi yakni *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan/nasabah.
5. Penelitian yang dilakukan Transtriningsih (2001): yang berjudul “*analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank muamalat cabang solo*”. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hanya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* yang terbukti sesuai hipotesis pada  $\alpha < 5\%$  sedangkan untuk variabel *assurance* (jaminan) hanya berpengaruh tetapi tidak terbukti berpengaruh secara signifikan untuk penelitian pada Bank Muamalat cabang Solo. Berdasarkan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 81,50% variasi dari variabel kepuasan nasabah (dependen) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Sedangkan 18,50% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Mencermati penelitian diatas jelas bahwa penelitian mengambil judul analisa pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro

Sektor 3. Setiap lembaga mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam upaya untuk memuaskan konsumen, begitu juga dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3. Bukan hanya itu saja, kepuasan nasabah berangkat dari bentuk pelayanan yang berbeda dengan sistem pelayanan yang berbeda pula sehingga akan menghasilkan kepuasan yang berbeda. Inilah yang membedakan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu. Selain itu, penekanan pada perbedaan tempat dan waktu penelitian serta perbedaan metodologi penelitian khususnya pada jumlah populasi dan sampel.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis secara etimologi, berasal dari kata *hypo* berarti kurang dari dan *thesa* yang berarti pendapat atau teori. Dengan demikian hipotesis dapat diartikan sebagai teori yang kurang sempurna. Dapat pula dirumuskan dengan cara lain, hipotesis berarti kesimpulan yang belum final karena belum diuji atau belum dibuktikan kebenarannya. Pengujian hipotesis harus dapat mengangkat hipotesis sebagai teori yang final sebagai kebenaran yang harus diterima setelah diuji teori sementara itu berubah kedudukannya menjadi teori sebenarnya sebagai hasil penelitian.<sup>38</sup>

Sehubungan dengan uraian diatas hipotesis penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri.

---

<sup>38</sup> Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2004), cet, ke 2. H. 122.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan di PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di jalan Mandar XX Blok DD 10/1 Bintaro Jaya Sektor 3A Tangerang Selatan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung mulai Januari 2017 hingga Juni 2017.

#### **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan jenis penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian korelasional adalah suatu penelitian yang melihat hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>65</sup> Sedangkan pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan dalam penelitian yang lebih ditekankan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh.<sup>66</sup>

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

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

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

---

<sup>65</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 64.

<sup>66</sup> Syamsir Salam dan Jaenal Aripin, *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: UIN Jakarta Pers, 2006), h. 36.

kesimpulan.<sup>67</sup> Menurut Prasetyo Irawan dkk populasi adalah himpunan yang lengkap dari satuan-satuan atau individu yang karakteristiknya ingin kita ketahui. Banyaknya individu atau elemen yang merupakan anggota populasi disebut sebagai ukuran populasi dan disimbolkan dengan N.<sup>68</sup> Sekaran mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi.<sup>69</sup> Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda, yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti bahwa jumlah nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 adalah 3823.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasinya, diambil sebagai sumber data penelitian.<sup>71</sup> Sampel sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel (disimbolkan dengan n) selalu mempunyai ukuran yang kecil atau sangat kecil jika dibandingkan dengan ukuran populasi.<sup>72</sup>

Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil digunakan pendapat Slovin yang dikutip oleh Muhammad.<sup>73</sup>

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

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 90.

<sup>68</sup> Prasetyo Irawan dkk, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), cet. 5, h. 5.3.

<sup>69</sup> Sekaran, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 121.

<sup>70</sup> Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 190.

<sup>71</sup> Syamsul Hadi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan* (Yogyakarta: Ekonisia, 2006), h. 46.

<sup>72</sup> Prasetyo Irawan dkk, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), cet. 5, h. 5.4.

<sup>73</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.180.

Di mana:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$E$  = Persen Kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

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

$$n = \frac{3823}{1+3823.0,05^2}$$

$$n = \frac{3823}{1+3823.0,0025}$$

$$n = \frac{3823}{1+9,55}$$

$$n = \frac{3823}{10,55} = 362$$

#### D. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Kuisioner (Angket)

Yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis atau mengevaluasinya berdasarkan kualitas pelayanan yang telah mereka rasakan.

##### 2. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung ke obyek penelitian. Dalam pengamatan langsung, panca indra peneliti akan langsung berhubungan dengan obyek penelitian.<sup>74</sup>

#### E. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu konsep atau konstruk yang akan dipelajari dan diambil kesimpulannya dari kegiatan penelitian. Variabel dapat

---

<sup>74</sup> Syamsul Hadi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan* (Yogyakarta: Ekonisia, 2006), h. 69.

bervariasi serta memiliki lebih dari satu nilai. Beberapa variabel bisa berbentuk sangat nyata seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, berat maupun tinggi badan. Namun ada juga variabel yang masih berbentuk abstrak dan tidak dapat diukur langsung, seperti kepuasan kerja, konsep diri atau motivasi kerja.<sup>75</sup> Menurut Sugiyono (2013) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari uraian diatas maka peneliti membedakan variabel penelitian ini menjadi dua, yaitu:<sup>76</sup>

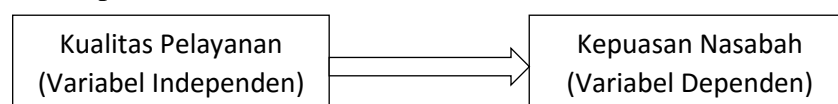
### 1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terkait).

### 2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Kemudian penelitian di skripsi ini peneliti mencoba menggunakan variabel kepuasan nasabah bank sebagai variabel dependen (Y). Sedangkan untuk variabel independennya, penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan (X). berikut ini contoh hubungan variabel independen-dependen:



Gambar. 5

<sup>75</sup> Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 90.

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 39.

## **F. Instrumen Penelitian**

### **1. Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X)**

#### **a. Definisi Konseptual**

Kualitas pelayanan adalah sebagai sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.<sup>77</sup>

Agar penelitian yang diberikan sesuai dengan kehendak konsumen, ukuran keberhasilan pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen tapi dari konsumen itu sendiri. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan, penyedia jasa perlu meminta pendapat konsumen/nasabah tentang pelayanan yang diberikan, biasanya dalam bentuk kuesioner.

#### **b. Definisi Operasional**

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan/petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk pengetahuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur melalui pernyataan responden terhadap pertanyaan dalam angket sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti langsung)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

---

<sup>77</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, (Jogjakarta: Andi Offset, 1997), h. 140.

### c. Instrumen

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan nasabah dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan lima dimensi kualitas pelayanan. Kelebihan menggunakan format likert ada dalam keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar antara 1-5. Setiap respon yang terjadi di setiap pertanyaan diberikan penilaian di setiap jawabannya, yaitu sebagai berikut:<sup>78</sup>

- 1) 5 = Sangat Setuju (ST)
- 2) 4 = Setuju (S)
- 3) 3 = Netral (N)
- 4) 2 = Tidak Setuju (ST)
- 5) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Tabel 1

Instrumen Penelitian Variabel X

<b>Kualitas Pelayanan Variabel (X)</b>			
Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	No Item
<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.	1) Lokasi bank yang strategis	1
		2) Fasilitas perbankan yang nyaman	2, 3
		3) Daya tarik visual	4
<i>Reliability</i>	Kemampuan	1) Pelayanan	5

<sup>78</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), h. 137.

(kehandalan)	perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	yang diharapkan sesuai dengan harapan 2) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan 3) Sikap karyawan yang ramah	6 7, 8
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.	1) Karyawan tanggap dalam keluhan nasabah 2) Kesiediaan untuk membantu nasabah 3) Proses pelayanan yang cepat	9 10 11, 12
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan	1) Karyawan menumbuhkan rasa percaya diri 2) Membuat	13 14, 15

	<p>rasa percaya para nasabah kepada perusahaan.</p>	<p>nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi perbankan</p> <p>3) Karyawan bersikap sopan</p>	16
<i>Empathy</i> (empati)	<p>Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.</p>	<p>1) Membantu nasabah dengan tulus dan sungguh-sungguh.</p> <p>2) Memberikan perhatian individual kepada nasabah</p> <p>3) Karyawan memahami kebutuhan nasabah</p>	<p>17,18</p> <p>19</p> <p>20</p>



## 2. Variabel Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Variabel Y)

### a. Definisi Konseptual

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.<sup>79</sup>

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja di bawah harapan nasabah maka nasabah tidak akan puas, apabila kinerja sesuai harapan, maka nasabah akan sangat puas, senang dan bahagia.

### b. Definisi Operasional

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan sesuatu dari pengalaman yang diterimanya dan hasil perbandingan antara pengalaman dengan apa yang diharapkan. Walaupun dalam hasanah kepustakaan terdapat banyak definisi tentang hal ini, namun pada hakekatnya kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara apa yang dialami dengan apa yang diterima. Oleh karena itu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dapat diukur melalui pernyataan responden terhadap pertanyaan dalam angket sebagai berikut:

- 1) Kualitas Produk
- 2) Harga
- 3) Pelayanan
- 4) Proses
- 5) Sarana fisik
- 6) lokasi

### c. Instrumen

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan nasabah dapat

---

<sup>79</sup> J. Supranto, *Pengikiran Tingkat Kepuasan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 233.

menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan tingkat kepuasan nasabah. Kelebihan menggunakan format likert ada dalam keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar antara 1-5. Setiap respon yang terjadi di setiap pertanyaan diberikan penilaian di setiap jawabannya, yaitu sebagai berikut:<sup>80</sup>

- 1) 5 = Sangat Setuju (ST)
- 2) 4 = Setuju (S)
- 3) 3 = Netral (N)
- 4) 2 = Tidak Setuju (ST)
- 5) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Tabel 2  
Instrumen Penelitian Variabel Y

<b>Kepuasan Nasabah Variabel (Y)</b>			
Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	No Item
Kualitas Produk	Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan suatu produk, dan ternyata produk yang digunakan berkualitas.	1) Kualitas Bersaing	1
		2) Bentuk Inovatif	2
		3) Jenis Variatif	3
Harga	Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi. Komponen harga ini	1) Administrasi Murah	4
		2) Bagi Hasil Kompetitif	5
		3) Efisiensi harga	6

<sup>80</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), h. 137.

	relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitiv terhadap harga.		
Pelayanan	Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Kegiatan atau manfaat yang ditawarkan PT. Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3A kepada nasabah yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun	1) Penampilan Islami 2) Perilaku Responsif 3) Kompetensi Karyawan 4) Sikap Disiplin	7 8 9 10
Proses	Serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan.	1) Pelayanan Ramah 2) Persamaan Pelayanan 3) Prosedur Mudah 4) Proses Cepat	11 12 13 14
Sarana Fisik	Fasilitas yang dibangun oleh bank guna memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para	1) Kantor bagus/dekorasi ruangan menarik 2) Peralatan	15 16

	nasabahnya.	Lengkap 3) Terdapat Tempat Parkir	17
Lokasi	Suatu wilayah/tempat dimana PT. Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3A melakukan kegiatan perbankannya.	1) Lokasi Strategis 2) Kemudahan Transportasi 3) Keamanan Lokasi	18 19 20

### 3. Uji Persyaratan Analisis Data

Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Sektor 3, penulis terlebih dahulu melakukan:

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji statistik yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner.<sup>81</sup> Istilah valid memberikan pengertian bahwa alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan. Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur dan mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur dan digunakan.<sup>82</sup> Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis butir dengan menggunakan rumus korelasi product moment.<sup>83</sup>

<sup>81</sup> Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, (Yogyakarta: Amara Books, 2007), h. 79.

<sup>82</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 124.

<sup>83</sup> Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1985), h. 162.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:<sup>84</sup>

1. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  positif serta  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  negatif dan  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$  ataupun  $r_{\text{hasil}}$  negatif  $> r_{\text{tabel}}$  maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Uji coba secara empirik menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan fasilitas komputer program SPSS Versi 23. Adapun angka-angka yang tersaji dalam tabel distribusi frekuensi tersebut dianalisis dengan korelasi *product moment* untuk mengetahui seberapa jauh hubungan dari variabel-variabel independen dengan dependen dengan menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Kolerasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X$  = Jumlah harga dari skor butir

$\sum Y$  = Jumlah harga dari sekor total

$n$  = Jumlah sampel yang diteliti

$\sum XY$  = Jumlah Perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dan skor butir

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dan skor total

---

<sup>84</sup> Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2003), cet. Ke-2, h. 13.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r$  yang diperoleh dari hasil perhitungan ( $r_{xy}$ ) lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,5%.<sup>85</sup>

#### b. Uji Reliabilitas

Uji instrumen kedua yaitu reliabilitas untuk mengetahui tingkat kepercayaan atas kesungguhan jawaban responden. Jadi ide pokok dalam konsep ini adalah sejauhmana jawaban responden dapat dipercaya (konsisten) jika dilakukan pengujian ulang. Tidak ada batas tertentu yang harus dicapai agar suatu pengukuran dapat dipercaya (Reliabel).<sup>86</sup>

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai  $r_{Alpha}$  positif dan  $r_{Alpha} > r_{tabel}$  maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
2. Apabila nilai  $r_{Alpha}$  negatif dan  $r_{Alpha} < r_{tabel}$  ataupun  $r_{Alpha}$  negatif  $> r_{tabel}$  maka butir atau variabel tersebut tidak Reliabel.

Adapun uji reliabilitas menggunakan teknik rumus *Cronbach's Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliabel* (handal). Adapun rumus Alpha yang diungkapkan oleh Arikunto sebagai berikut:<sup>87</sup>

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{tt}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

<sup>85</sup> Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2003), cet. Ke-2, h. 183.

<sup>86</sup> Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2003), cet. Ke-2, h. 110.

<sup>87</sup> Arikunto dan suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 171.

$\sum \alpha_b^2$  = jumlah varians butir

$A_t^2$  = varians total

Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signiikan 0,5%.

### c. Uji Normalitas

Dalam analisis yang menggunakan statistik, distribusi sampel harus mengarah berdistribusi normal. Dengan demikian pemakaian tehnik analisa korelasi yang akan dipergunakan mensyaratkan dipenuhinya ketentuan data dari variabel yang akan diteliti berdistribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat ( $X^2$ ), sebagai berikut:<sup>88</sup>

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_0 - f_h)^2}{f_n}$$

Dimana:

$X^2$  = Chi Kuadrat

$f_0$  = Frekuensi yang diobservasi

$f_n$  = Frekuensi yang diharapkan

Kemudian nilai “Chi Kuadrat” hitung ini dikonsultasikan dengan nilai “Chi Kuadrat” tabel dengan derajat kebebasan (df) = k-1 dan tarif signifikan  $\alpha = 5\%$ . Distribusi data akan dikatakan normal apabila  $X^2_{hitung}$  lebih kecil dari  $X^2_{tabel}$ . Hal ini juga berarti nilai-nilai yang diobservasi tidak menyimpang secara signifikansi dari frekuensi harapan.

---

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Sukabumi: ALFABETA, 2010), h. 226.

#### d. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terkait. Pengujian ini menggunakan analisis tabel ANOVA dengan bantuan komputer SPSS *for windows versi 23*. Jika koefisien signifikan lebih besar dari harga *alpha* yang ditentukan, yaitu 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut linear.<sup>89</sup>

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ada dua macam, yaitu:

#### 1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan dan lain sebagainya.

#### 2. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 yang keberadaannya dipengaruhi oleh faktor dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: *Tangibles, Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy*.

Adapun mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Analisis Korelasi Parsial

Untuk mencari nilai korelasi parsial dengan rumus sebagai berikut:<sup>90</sup>

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{n (\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n (\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

<sup>89</sup> Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi linier Berganda Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 135.

<sup>90</sup> Anto Dajan, *Pengantar Metode Statistik Jilid 1*, (Jakarta: LP3ES, 2000), h. 315.



Dimana:

$r$  = korelasi

$X$  = Variabel Independen

$Y$  = Variabel Dependen

$N$  = Jumlah Sampel

Dimana nilai korelasi ( $r$ ) dapat bervariasi, berkisar antara -1 sampai 1.

- a. Bila  $r = -1$  atau mendekati -1 berarti kedua variabel terdapat pengaruh kuat negatif.
- b. Bila  $r = 0$  atau mendekati 0 berarti kedua variabel tidak terdapat pengaruh.
- c. Bila  $r = 1$  atau mendekati 1 berarti kedua variabel terdapat pengaruh kuat atau positif.

## H. Hipotesis Statistik

Menurut pola umum metode ilmiah, setiap penelitian terhadap suatu obyek hendaknya di bawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan (*empirical verification*), percobaan (*experimentation*) atau praktek (*implementation*). Hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara peneliti.<sup>91</sup> Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 74.

<sup>92</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 70.

Penelitian ini mencoba menganalisis tentang adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri.

$H_0 = r_{xy} \leq 0$  Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 (jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\alpha$  1% dan 5%).

$H_1 = r_{xy} \geq 0$  terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 (jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\alpha$  1% dan 5%).

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA, UJI PERSYARATAN ANALISIS DATA dan UJI HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **a. Letak Geografis BSM Bintaro Sektor 3**

PT Bank Syariah Mandiri KC Tangerang – Bintaro Sektor III terletak tepatnya di Bintaro Jaya Sektor III A Blok DD 10/1 Jl. Mandar XX Tangerang 15225.

###### **b. Sejarah Berdirinya PT Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri hadir dengan Cita-Cita Membangun Negeri, Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank Konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu Bank Konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari Bank Konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 28 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin

tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

**c. Potensi PT Bank Syariah Mandiri Sektor III**

Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3 memiliki berbagai potensi yang apabila terus dikembangkan, maka akan baik untuk perkembangan perusahaan maupun kawasan sekitar perusahaan. Ditinjau dari segi lokasi, Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3 memiliki tempat yang sangat strategis, terletak di kawasan Bintaro yang memiliki pertumbuhan fasilitas dan aksesibilitas yang sangat pesat. Selain itu letaknya yang berada dekat dengan perumahan, sekolah, pusat perbelanjaan dan lain sebagainya menjadikan pemasaran semakin mudah.

Ditinjau dari segi sosial keagamaan, kawasan bintaro memiliki penduduk yang mayoritasnya muslim, hal tersebut menjadi peluang tersendiri bagi berdirinya Bank Syariah mandiri di Bintaro, termasuk juga Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3. Keberadaan Bank Syariah diharapkan bukan hanya sekedar menjadi tempat perputaran uang semata, tetapi lebih dari itu, Bank Syariah juga harus memosisikan dirinya untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang prinsip-prinsip syariah dalam dunia perbankan.

Ditinjau dari segi ekonomi, kawasan Bintaro dan sekitarnya memiliki pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat. Pemerintah kota bekerja sama dengan para investor untuk mengembangkan pertumbuhan ekonomi, berbagai fasilitas bisnis, tempat rekreasi,

gedung kesenian dan budaya, juga *convention center*. Hal tersebut juga menjadi peluang yang sangat baik bagi Bank Syariah Mandiri dalam melakukan pemasaran produk-produk yang dimilikinya.

Ditinjau dari segi sumber daya manusia, Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3 memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik. Dari tingkat paling atas dalam struktur organisasi BSM KC Bintaro Sektor 3 adalah *Branch Manager* atau Kepala Cabang. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh *Branch Manager* di KC Bintaro Sektor 3 adalah gaya kepemimpinan horizontal, dimana tidak ada batas antara pemimpin dan pegawai dalam interaksinya. Hal tersebut tentunya membuat situasi internal perusahaan tersebut menjadi sangat baik dan kondusif. Tingkat kenyamanan suatu tempat kerja tersebut akan berbanding lurus dengan kinerja para pegawainya dan juga profit perusahaan.

Selanjutnya para pegawai di BSM KC Bintaro Sektor 3 juga memiliki kualitas yang baik dan memiliki etos kerja yang tinggi. Hampir seluruh pegawainya memiliki usia yang sangat produktif, hal tersebut juga berdampak positif terhadap kinerja yang terdapat di dalamnya.

#### **d. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor III**

##### **Visi**

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

**Bank Syariah Terdepan:** menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

**Bank Syariah Modern:** menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

##### **Misi**

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

- Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- Mengutamakan penghimpun dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

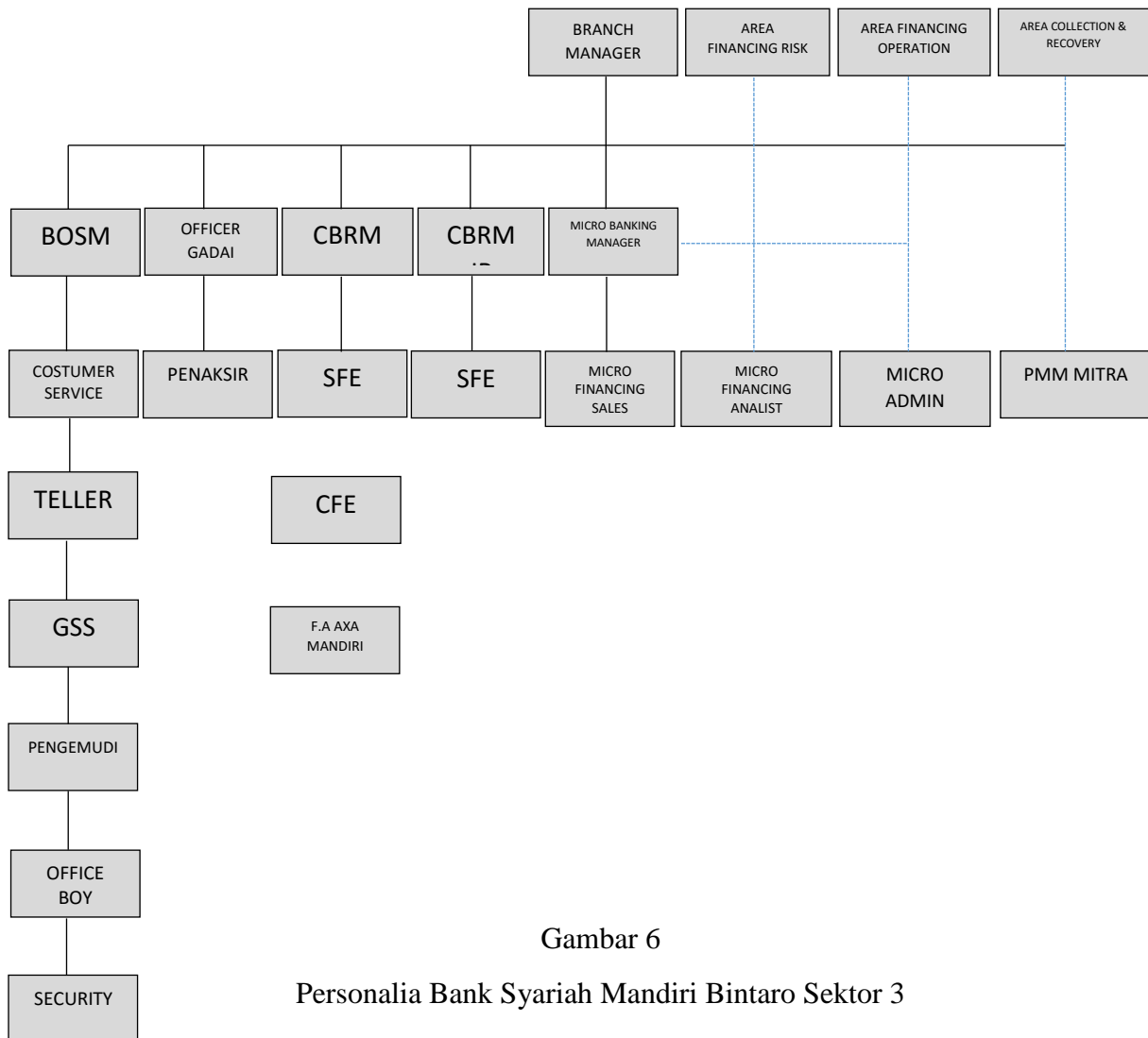
**e. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3**

Tabel 3  
Struktur Organisasi

No	Jabatan	Nama
1	<i>Branch Manager</i>	Guntur Rura
2	<i>Micro Banking Manager</i>	Bambang Guntoro
3	<i>BOSM</i>	Meida Liesdiana
4	<i>Customer Service</i>	Nur Fajriah
5	<i>Teller</i>	Riska Fajrianty
6	<i>CBRM</i>	Daina Febriyanti M
7	<i>CBRM JR</i>	Yudi Ismawan Sidik
8	<i>BOS GSS</i>	Rini Muharni
9	<i>Micro Financing Analyst</i>	Abdul Rosyid
10	<i>Micro Financing Sales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahmad Syarif</li> <li>• Rizka Winanda P</li> <li>• Rustanto</li> </ul>
11	<i>Micro Admin</i>	Noordiyanti
12	<i>PMM Mitra</i>	Dadam Susanto
13	<i>Penaksir Gadai</i>	Dwi Ariwibowo
14	<i>Financial Advisor AXA Mandiri Syariah</i>	Varadita Ayu Kartika
15	<i>Sharia Funding Executive</i>	-

16	<i>Office Boy</i>	Jumadi
17	<i>Security</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugeng</li> <li>• Suhayadi</li> <li>• Abdurahma</li> </ul>
18	<i>Driver</i>	Rozi Suhendri

**f. Gambar Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3**



Gambar 6  
Personalia Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3



## 2. Data Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil jawaban para responden terhadap pernyataan dalam bentuk angket yang telah disebar, penulis memperoleh skor variabel X (Kualitas Pelayanan) sebagai berikut:

Tabel 4

Data Skor Kualitas Pelayanan (X)

No. Resp	Skor	No. Resp	Skor	No. Resp	Skor
1	83	101	80	201	80
2	86	102	75	202	83
3	80	103	71	203	80
4	79	104	75	204	81
5	78	105	76	205	85
6	79	106	89	206	84
7	83	107	86	207	75
8	80	108	81	208	74
9	81	109	79	209	78
10	70	110	75	210	80
11	80	111	78	211	73
12	77	112	80	212	78
13	82	113	79	213	86
14	80	114	77	214	84
15	79	115	78	215	87
16	87	116	81	216	83
17	83	117	83	217	79
18	89	118	80	218	88
19	85	119	81	219	86
20	87	120	79	220	83
21	83	121	82	221	73
22	85	122	77	222	76
23	86	123	82	223	73
24	83	124	85	224	82
25	78	125	80	225	77
26	83	126	80	226	84
27	71	127	78	227	74
28	86	128	80	228	80
29	89	129	86	229	78
30	95	130	72	230	83
31	94	131	82	231	91

32	98	132	81	232	85
33	88	133	72	233	83
34	80	134	87	234	79
35	79	135	90	235	77
36	79	136	83	236	76
37	78	137	93	237	91
38	83	138	80	238	87
39	78	139	80	239	82
40	82	140	77	240	81
41	74	141	85	241	71
42	80	142	84	242	74
43	80	143	80	243	70
44	81	144	82	244	90
45	78	145	82	245	81
46	82	146	76	246	75
47	79	147	83	247	88
48	74	148	82	248	74
49	78	149	81	249	79
50	79	150	92	250	89
51	76	151	86	251	76
52	82	152	78	252	82
53	74	153	72	253	82
54	73	154	74	254	75
55	84	155	90	255	79
56	72	156	74	256	80
57	71	157	76	257	81
58	72	158	83	258	81
59	82	159	86	259	89
60	73	160	91	260	87
61	71	161	79	261	76
62	70	162	93	262	92
63	91	163	75	263	81
64	75	164	79	264	73
65	71	165	88	265	79
66	72	166	92	266	82
67	70	167	90	267	77
68	72	168	74	268	83
69	71	169	87	269	75
70	71	170	80	270	79
71	71	171	88	271	76
72	83	172	73	272	73

73	96	173	86	273	77
74	80	174	79	274	84
75	76	175	89	275	79
76	76	176	78	276	85
77	80	177	81	277	83
78	77	178	76	278	78
79	78	179	83	279	80
80	85	180	88	280	87
81	85	181	79	281	80
82	77	182	79	282	80
83	77	183	73	283	79
84	77	184	76	284	76
85	78	185	76	285	83
86	76	186	80	286	84
87	78	187	72	287	77
88	80	188	92	288	79
89	77	189	80	289	72
90	81	190	73	290	75
91	82	191	78	291	80
92	76	192	82	292	80
93	74	193	86	293	81
94	75	194	73	294	83
95	76	195	76	295	85
96	75	196	81	296	82
97	87	197	83	297	88
98	88	198	73	298	77
99	78	199	96	299	78
100	80	200	71	300	80

Dari data skor di atas dapat ditentukan rentang, banyak kelas, ujung bawah kelas interval pertama sebagai berikut:

**a. Rentang (R)**

$$\begin{aligned}
 R &= \text{data tertinggi} - \text{data terendah} \\
 &= 98 - 70 \\
 &= 28
 \end{aligned}$$

**b. Banyak Kelas Interval (K)**

$$\begin{aligned}
 \text{Menggunakan rumus Struges} &= 1 + (3.3) \log n \\
 &= 1 + (3.3) \log 300 \\
 &= 1 + (3.3) (2.4771) \\
 &= 1 + 8.1744
 \end{aligned}$$

$$= 9.1744$$

Dengan demikian dapat dibuat daftar distribusi dengan frekuensi dengan kelas interval 9.

**c. Panjang Kelas (P)**

Untuk mencari panjang kelas digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}} = \frac{28}{9} = 3.2 = 4$$

**d. Ujung Bawah Kelas Interval Pertama**

Ujung bawah kelas interval pertama menggunakan data terkecil yaitu 70. Jadi kelas interval pertamanya =70-73.

Berdasarkan data diatas, maka dapat dibuat daftar distribusi frekuensi variabel X sebagai berikut:

Tabel 5  
Distribusi Frekuensi Variabel X

No	Kelas	Fi	X	Fi X	X <sup>2</sup>	f <sub>i</sub> X <sup>2</sup>
1	70-73	35	71.5	2502.5	5112.25	178928.75
2	74-77	57	75.5	4303.5	5700.25	324914.25
3	78-81	96	79.5	7632	6320.25	606744
4	82-85	59	83.5	4926.5	6972.25	411362.75
5	86-89	34	87.5	2975	7656.25	260312.5
6	90-93	14	91.5	1281	8372.25	117211.5
7	94-98	5	95.5	477.5	9120.25	45601.25
Jumlah		300		24098	49253.25	1945075

Keterangan:    f<sub>i</sub>     = Banyaknya kelas interval (frekuensi)  
                  X       = Titik tengah kelas interval

Dari tabel di atas dapat ditentukan:

- 1) Mean X

Rata-rata atau mean adalah rasio jumlah total nilai data dibagi dengan banyaknya data. Lambang rata-rata adalah  $\bar{X}$  (dibaca: eks bar).<sup>121</sup> Dengan formula sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum f_i X}{\sum f_i} \\ &= \frac{24098}{300} \\ &= 80.32\end{aligned}$$

## 2) Varian ( $S^2$ ) dan simpangan baku (S)

Varian adalah analisis statistika yang termasuk ke dalam cabang statistika inferensi. Dalam literatur Indonesia metode ini dikenal dengan berbagai nama lain seperti analisis ragam, sidik ragam, dan analisis varian.<sup>122</sup>

Varian terdiri dari dua jenis, yaitu varian populasi dan varian sampel. Varian populasi merupakan deviasi kuadrat dari setiap rata-rata hitung semua data dalam populasi. Adapun varian sampel merupakan deviasi kuadrat dari setiap rata-rata hitung terhadap semua data dalam sampel dengan menggunakan lambang  $s^2$ .<sup>123</sup>

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{n \sum f_i X^2 - (\sum f_i X)^2}{n(n-1)} \\ &= \frac{300 \times 1945075 - 24098^2}{300 \times (300-1)} \\ &= \frac{583522500 - 580713604}{300 \times 299} \\ &= \frac{583522500 - 580713604}{89700}\end{aligned}$$

---

<sup>121</sup>Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Depok Timur: Papas Sinar Sinanti, 2015), h. 42.

<sup>122</sup>Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 91.

<sup>123</sup>Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2015), h.217.

$$= \frac{2808896}{89700}$$

$$= 31.31$$

Simpangan baku adalah akar pangkat dari variansi atau akar pangkat dari selisih nilai data terhadap mean (nilai rata-rata yang menyimpang) dengan menggunakan lambang S.<sup>124</sup>

$$S = \sqrt{31.31}$$

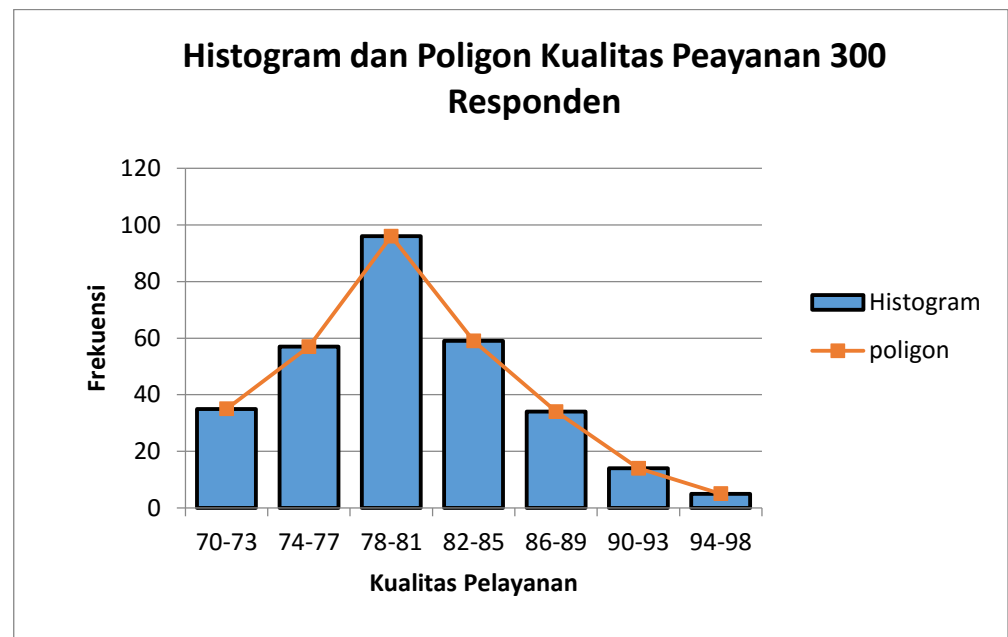
$$S = 5.59$$

Apabila data tersebut digambarkan dalam bentuk grafik histogram dan poligon, maka terlihat gambar sebagai berikut:

Tabel 6  
Distribusi Frekuensi Untuk Pembuatan Grafik Histogram dan Poligon Variabel X

Kelas	Frekuensi	Titik Tengah	Batas Nyata
70-73	35	71.5	69.5 – 73.5
74-77	57	75.5	73.5 – 77.5
78-81	96	79.5	77.5 – 81.5
82-85	59	83.5	81.5 – 85.5
86-89	34	87.5	85.5 – 89.5
90-93	14	91.5	89.5 – 93.5
94-98	5	95.5	93.5 – 97.5
Jumlah	300	-	-

<sup>124</sup> Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h.48.



Gambar 7

#### Grafik Histogram dan Poligon Variabel X

Dari tabel dan gambar di atas terlihat bahwa frekuensi tertinggi terletak pada kelas interval 78-81, yaitu 96. Dan frekuensi tersebut berada pada titik tengah 79.5 dan batas nyata 77.5-81.5

### 3. Data Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil jawaban para responden terhadap pernyataan dalam bentuk angket yang telah disebar, penulis memperoleh skor variabel Y (Kepuasan Nasabah) sebagai berikut:

Tabel 7

<b>Data Skor Kepuasan Nasabah (Y)</b>					
No. Resp	Skor	No. Resp	Skor	No. Resp	Skor
1	85	101	81	201	82
2	83	102	75	202	81
3	89	103	74	203	85
4	80	104	76	204	79
5	81	105	74	205	79
6	82	106	89	206	84
7	82	107	81	207	80

8	80	108	85	208	78
9	82	109	83	209	84
10	72	110	76	210	84
11	81	111	81	211	79
12	80	112	80	212	81
13	85	113	82	213	82
14	82	114	83	214	86
15	82	115	84	215	81
16	87	116	82	216	85
17	83	117	79	217	80
18	86	118	82	218	85
19	86	119	79	219	88
20	81	120	76	220	83
21	82	121	82	221	78
22	86	122	80	222	80
23	85	123	85	223	72
24	83	124	82	224	80
25	78	125	79	225	82
26	84	126	79	226	84
27	78	127	83	227	77
28	86	128	74	228	84
29	86	129	88	229	78
30	96	130	75	230	84
31	88	131	80	231	84
32	99	132	80	232	82
33	85	133	84	233	84
34	80	134	88	234	85
35	80	135	90	235	83
36	83	136	86	236	86
37	81	137	96	237	81
38	83	138	82	238	82
39	84	139	81	239	86
40	82	140	78	240	80
41	81	141	84	241	76
42	80	142	80	242	77
43	80	143	84	243	70
44	82	144	81	244	82
45	83	145	84	245	75
46	84	146	75	246	76
47	82	147	81	247	79
48	79	148	80	248	78



49	81	149	76	249	76
50	79	150	92	250	80
51	80	151	84	251	78
52	82	152	75	252	77
53	77	153	79	253	81
54	76	154	76	254	74
55	78	155	81	255	79
56	70	156	79	256	78
57	71	157	77	257	80
58	70	158	84	258	81
59	78	159	88	259	82
60	72	160	81	260	80
61	74	161	78	261	75
62	70	162	81	262	85
63	89	163	76	263	78
64	77	164	83	264	76
65	71	165	85	265	82
66	70	166	86	266	78
67	70	167	88	267	83
68	72	168	80	268	80
69	71	169	85	269	77
70	72	170	82	270	85
71	75	171	84	271	82
72	85	172	78	272	85
73	91	173	83	273	82
74	86	174	80	274	83
75	77	175	84	275	83
76	80	176	80	276	79
77	81	177	85	277	84
78	81	178	81	278	82
79	83	179	77	279	83
80	80	180	82	280	87
81	81	181	75	281	83
82	79	182	76	282	85
83	79	183	78	283	83
84	80	184	78	284	81
85	82	185	77	285	80
86	80	186	79	286	82
87	81	187	76	287	80
88	80	188	88	288	74
89	78	189	83	289	74

90	80	190	76	290	77
91	81	191	75	291	79
92	77	192	83	292	80
93	79	193	81	293	81
94	79	194	74	294	80
95	80	195	74	295	84
96	79	196	81	296	84
97	84	197	81	297	85
98	82	198	80	298	78
99	81	199	88	299	80
100	79	200	82	300	85

Dari data skor di atas dapat ditentukan rentang, banyak kelas, ujung bawah kelas interval pertama sebagai berikut:

**a. Rentang (R)**

$$\begin{aligned} R &= \text{data tertinggi} - \text{data terendah} \\ &= 99 - 70 \\ &= 29 \end{aligned}$$

**b. Banyak Kelas Interval (K)**

$$\begin{aligned} \text{Menggunakan rumus Struges} &= 1 + (3.3) \log n \\ &= 1 + (3.3) \log 300 \\ &= 1 + (3.3) (2.4771) \\ &= 1 + 8.1744 \\ &= 9.1744 \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat dibuat daftar distribusi dengan frekuensi dengan kelas interval 9.

**c. Panjang Kelas (P)**

Untuk mencari panjang kelas digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}} = \frac{28}{9} = 3.2 = 4$$

**d. Ujung Bawah Kelas Interval Pertama**

Ujung bawah kelas interval pertama menggunakan data terkecil yaitu 70. Jadi kelas interval pertamanya =70-73.

Berdasarkan data diatas, maka dapat dibuat daftar distribusi frekuensi variabel Y sebagai berikut:

Tabel 8  
Distribusi Frekuensi Variabel Y

No	Kelas	f <sub>i</sub>	Y	Fi Y	Y <sup>2</sup>	f <sub>i</sub> Y <sup>2</sup>
1	70-73	14	71.5	1001	5112,25	71571.5
2	74-77	44	75.5	3322	5700.25	250811
3	78-81	113	79.5	8983.5	6320.25	714188.25
4	82-85	99	83.5	8266.5	6972.25	690252.75
5	86-89	24	87.5	2100	7656.25	183750
6	90-93	3	91.5	274.5	8372.25	25116.75
7	94-97	2	95.5	191	9120.25	18240.5
8	98-101	1	99.5	99.5	9900.25	9900.25
Jumlah		300		24238	59154	1963831

Keterangan: f<sub>i</sub> = Banyaknya kelas interval (frekuensi)  
X = Titik tengah kelas interval

Dari tabel di atas dapat ditentukan:

1) Mean Y

Rata-rata atau mean adalah rasio jumlah total nilai data dibagi dengan banyaknya data. Lambang rata-rata adalah  $\bar{X}$  (dibaca: eks bar).<sup>125</sup> Dengan formula sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum f_i Y}{\sum f_i} \\ &= \frac{24238}{300} \\ &= 80.79\end{aligned}$$

2) Varian ( $S^2$ ) dan simpangan buku (S)

Varian adalah analisis statistika yang termasuk ke dalam cabang statistika inferensi. Dalam literatur Indonesia metode ini dikenal dengan berbagai nama lain seperti analisis ragam, sidik ragam, dan analisis varian.<sup>126</sup>

<sup>125</sup> Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 42.

<sup>126</sup> Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 91.

Varian terdiri dari dua jenis, yaitu varian populasi dan varian sampel. Varian populasi merupakan deviasi kuadrat dari dari setiap rata-rata hitung semua data dalam populasi. Adapun varian sampel merupakan deviasi kuadrat dari setiap rata-rata hitung terhadap semua data dalam sampel dengan menggunakan lambang  $s^2$ .<sup>127</sup>

$$\begin{aligned}
 S^2 &= \frac{n \sum f_i Y^2 - (\sum f_i Y)^2}{n(n-1)} \\
 &= \frac{300 \times 1963831 - 24238^2}{300 \times (300-1)} \\
 &= \frac{589149300 - 587480644}{300 \times 299} \\
 &= \frac{589149300 - 587480644}{89700} \\
 &= \frac{1668656}{89700} \\
 &= 18.60
 \end{aligned}$$

Simpangan baku adalah akar pangkat dari variansi atau akar pangkat dari selisih nilai data terhadap mean (nilai rata-rata yang menyimpang) dengan menggunakan lambang  $s$ .<sup>128</sup>

$$S = \sqrt{18.60}$$

$$S = 4.31$$

Apabila data tersebut digambarkan dalam bentuk grafik histogram dan poligon, maka terlihat gambar sebagai berikut:

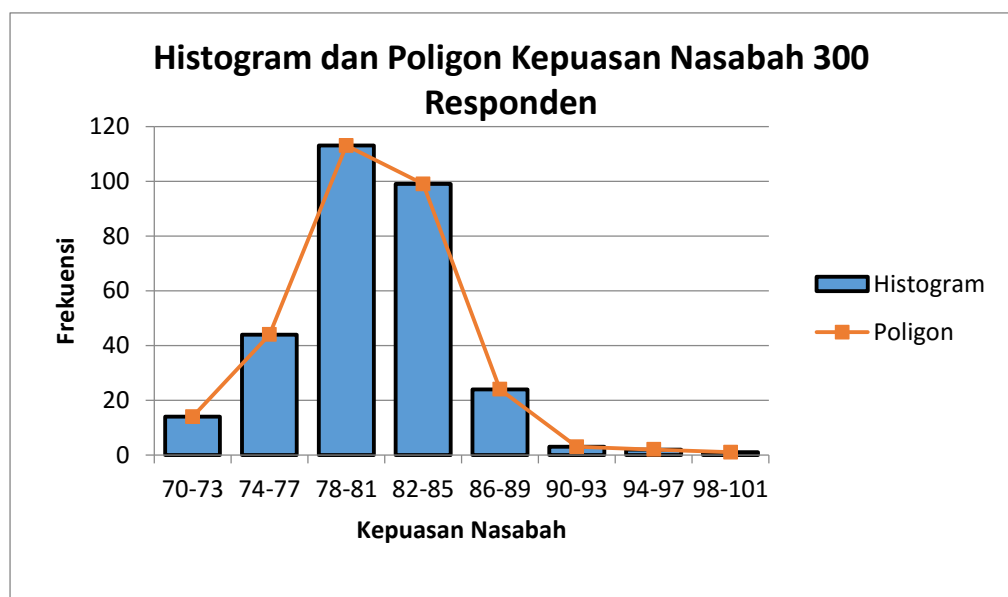
Tabel 9

Distribusi Frekuensi Untuk Pembuatan Grafik Histogram dan Poligon Variabel Y

<sup>127</sup> Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, hal.217.

<sup>128</sup> Rachmat Trijono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h.48.

Kelas	Frekuensi	Titik Tengah	Batas Nyata
70-73	14	71.5	69.5 – 73.5
74-77	44	75.5	73.5 – 77.5
78-81	113	79.5	77.5 – 81.5
82-85	99	83.5	81.5 – 85.5
86-89	24	87.5	85.5 – 89.5
90-93	3	91.5	89.5 – 93.5
94-97	2	95.5	93.5 – 97.5
98-101	1	98.5	97.5 – 101,5
Jumlah	300	-	-



Gambar 8

## Grafik Histogram dan Poligon Variabel Y

Dari tabel dan gambar di atas terlihat bahwa frekuensi tertinggi terletak pada kelas interval 78-81, yaitu 113. Dan frekuensi tersebut berada pada titik tengah 79.5 dan batas nyata 77.5-81.5

## B. Uji Persyaratan Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal, dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.<sup>129</sup> Dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.<sup>130</sup>

Untuk mengetahui apakah ada yang diperoleh berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji sampel Kolmogorov Smirnov (uji signifikansi liliefors). Hipotesis yang akan diuji pada uji normalitas adalah:

$H_0$  = Data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal

$H_1$  = Data berasal dari populasi berdistribusi normal

Kriteria pengujian hipotesis:

Terima  $H_0$  jika  $\text{sig}(p) > 0,05$

Terima  $H_1$  jika  $\text{sig}(p) < 0,05$

Adapun dalam perhitungannya digunakan perangkat lunak (*software*) SPSS 23.

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS 23 diperoleh hasil uji normalitas data sebagai berikut:

---

<sup>129</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006), h. 147.

<sup>130</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, h. 149.

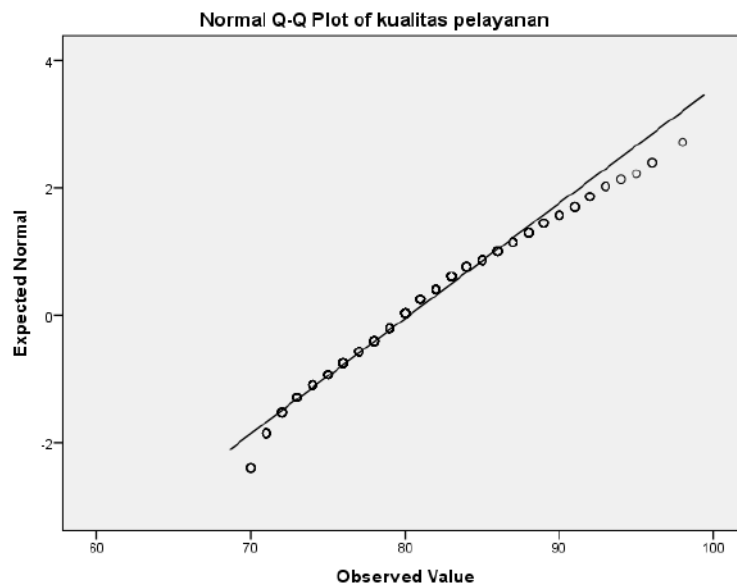
Tabel 10  
Tes Normalitas Data Variabel X

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kualitas pelayanan	,091	300	,000	,978	300	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari tabel diatas diperoleh nilai signifikasi pada kolom Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> sebesar 0,000 artinya nilai signifikasi kurang dari 0.05, maka data berdistribusi normal.

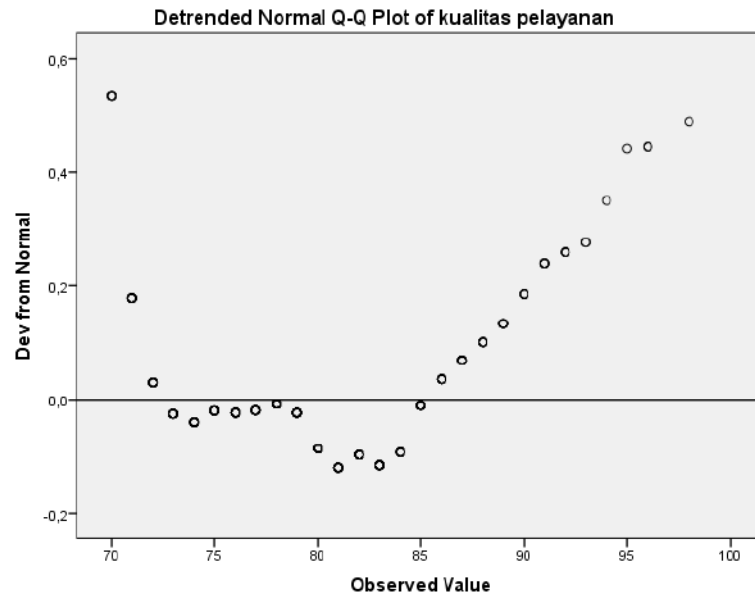
Untuk memperkuat kesimpulan di atas, di bawah ini kita bisa menggunakan beberapa diagram:



Gambar 9

Diagram Normal QQ Plot Variabel X

Pada gambar di atas nampak plot-plot mengikuti garis fit line, maka variabel berdistribusi normal.



Gambar 10

## Diagram Detrend QQ Plot Variabel X

Pada gambar di atas nampak plot-plot tersebar merata di atas dan di bawah garis horizontal dan hanya ada beberapa plot yang jauh dari garis horizontal, dan walaupun garis horizontalnya tidak berada ditengah tapi variabel ini berdistribusi normal.

### b. Variabel Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Setelah digunakan penghitungan menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23 diperoleh hasil uji normalitas data sebagai berikut:

Tabel 11  
Tes Normalitas Data Variabel Y

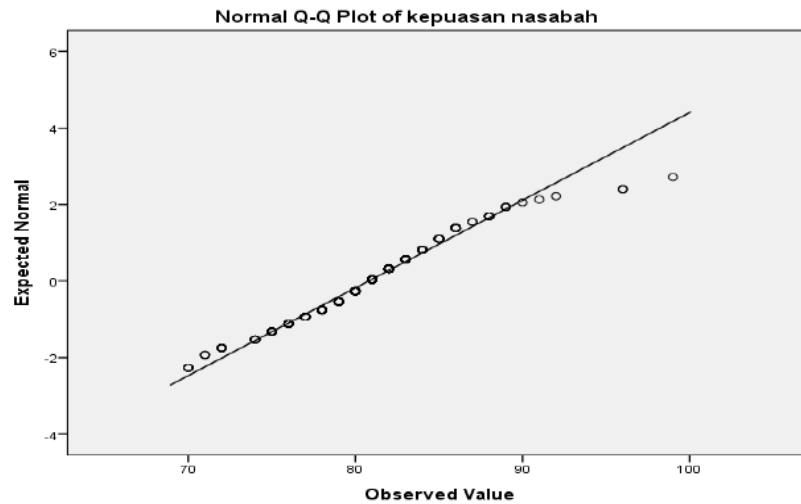
Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kepuasan nasabah	,098	300	,000	,971	300	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi pada kolom Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka data



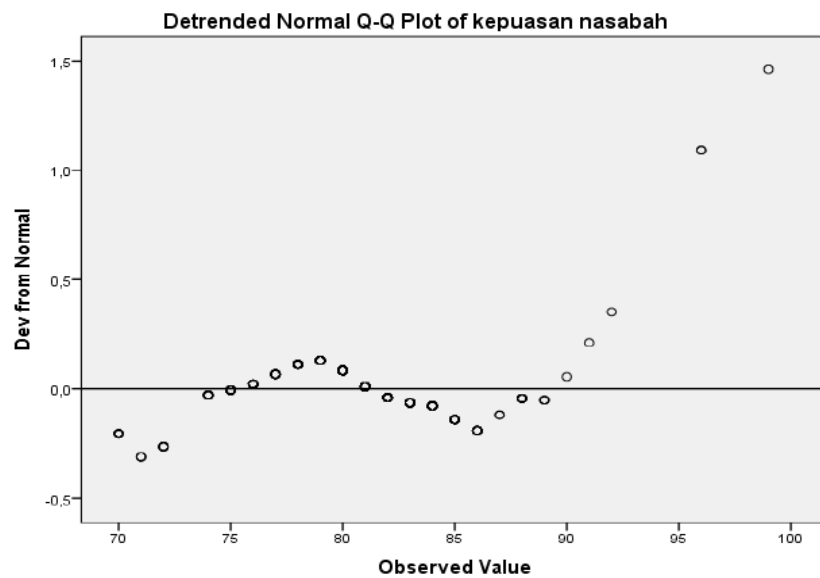
berdistribusi normal. Untuk memperkuat kesimpulan di atas, dibawah ini kita bisa menggunakan beberapa diagram:



Gambar 11

Diagram Normal QQ Plot Variabel Y

Pada gambar di atas nampak plot-plot mengikuti garis fit line, maka variabel berdistribusi normal.



Gambar 12

Diagram Detrend QQ Plot Variabel Y

Pada gambar di atas nampak plot-plot tersebar merata di atas dan di bawah garis horizontal dan hanya ada beberapa plot

yang jauh dari garis horizontal, dan walaupun garis horizontalnya tidak berada ditengan tapi variabel ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu pembuktian apakah model garis linear yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaan atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel bebas X terhadap variabel terkait Y. berdasarkan garis regresi yang telah dibuat, selanjutnya di uji keterkaitan koefisien garis regresi serta linearitas garis regresi.

Untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan dilakukan uji regresi linear, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Regresi tidak signifikan dan non linier

$H_1$  = Regresi signifikan dan linier

Kriteria pengujian hipotesis:

$H_0$  = diterima jika Sig (p) > 0,05

$H_1$  = diterima jika Sig (p) < 0,05

Adapun dalam penghitungannya digunakan perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23.

Dari perhitungan regresi dan linearitas variabel X dan Y menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23 diperoleh hasil hitung sebagaimana terurai pada tabel ANOVA berikut:

Tabel 12  
ANOVA Regresi Linear Variabel X dan Y

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2966,288	1	2966,288	324,876	,000 <sup>b</sup>
Residual	2720,899	298	9,131		
Total	5687,187	299			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel diatas menjelaskan hasil pengujian hipotesis, hipotesis awal ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima jika nilai signifikansi pada hasil perhitungan lebih besar dari nilai alpha (5%) dan hipotesis kedua ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima jika hasil perhitungan menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (5%).

Nilai pada baris regression pada kolom Sig didapatkan nilai 0,000 berarti P value Sig adalah 0,000 artinya. Karena nilai P value Sig. Kurang dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, dengan demikian regresi variabel X dengan Y adalah signifikan dan linear.

Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana adalah  $Y = a + bX$ . Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut kita dapat berpedoman pada output yang berada pada tabel *coefficients* berikut:

Tabel 13  
Persamaan Garis Regresi Linear Variabel X dan Y

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35,063	2,543		13,787	,000
Kualitas Pelayanan	,570	,032	,722	18,024	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

$a$  = angka konstan dari unstandardized *coefficients*. Dalam kasus ini nilainya sebesar 35,063. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 35,063.

$b$  = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,570. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan (X), maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat 0,570.

Dari tabel di atas karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat diketahui persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara variabel X dengan Y adalah:  $\hat{Y} = 35.063 + 0.570 X$ . Artinya adalah setiap kenaikan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.570 unit kepuasan nasabah, apabila tidak terjadi kenaikan unit dalam kualitas pelayanan maka tidak terjadi pula kenaikan unit dalam kepuasan nasabah.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan variance dari residual untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terjadi perbedaan residual dan variance, maka model regresi mengalami heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>131</sup>

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni:

1. Jika nilai Sig > 0,05, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai Sig < 0,05, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

Dalam uji heteroskedastisitas bisa terjadi dua kemungkinan yaitu terjadi hetrogen atau tidak terjadi hetrogen. Jika terjadi hetrogen maka data tersebut adalah homogen, yang kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini tidak dapat dilanjutkan. Begitupun sebaliknya jika uji tersebut tidak terjadi hetrogen, maka data tersebut

---

<sup>131</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 139.

adalah homogen, yang kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan Uji Glejser maksudnya adalah Glejser ini mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen.

Tabel 14  
Uji Heteroskedastisitas.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,320	1,527		,865	,388
pelayanan	,014	,019	,041	,714	,476

a. Dependent Variable: RES2

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikasi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,476 lebih > dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### C. Uji Hipotesis Penelitians

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti.<sup>132</sup> Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, yaitu dengan melihat tabel kerja korelasi product moment maka akan dilihat apakah ada pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.

Hipotesis terdiri dari dua jenis yang kerap digunakan dalam penyelidikan ilmiah ialah hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol merupakan satu hepotesis yang dibetuk tetapi mempunyai harapan untuk menolak hipotesis berkenaan. Ia boleh dianggap sebagai hipotesis

<sup>132</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 96.

berbaik sangka dan merupakan satu pernyataan yang berbentuk negatif. Sedangkan hipotesis alternatif adalah suatu pernyataan sementara yang lazimnya dimuat dengan ada hubungan atau pengaruh atau apabila nilai variabel bebas naik diikuti naiknya nilai variabel terikat.<sup>133</sup>

Hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terkait. Hipotesis yang diambil dalam penelitian ini mencoba menganalisis tentang adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri.

$H_0 = r_{xy} \leq 0$  Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 (jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\alpha$  1% dan 5%).

$H_1 = r_{xy} \geq 0$  terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 (jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\alpha$  1% dan 5%).

skor variabel Y (kepuasan nasabah), dimasukkan ke dalam rumus korelasi Product Moment untuk menghubungkan dua skor tersebut dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23. Dari hasil penghitungan diperoleh  $r_{xy} = 0.722$ . besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y dari besarnya angka koefisien dengan determinasi ( $R^2$ ), yaitu sebesar 52,12%

Untuk mengetahui signifikan tidaknya korelasi, maka koefisien korelasi dari hasil perhitungan dapat dibandingkan dengan nilai tabel “r” product moment pada  $df = n - 2 = 298$  pada taraf signifikansi 0.05 diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.113. Dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,722 > 0,113$ ), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas

---

<sup>133</sup> Abu Bakar, Kaedah Analisis Data Penyelidikan Ilmiah, (Kuala Lumpur: MAZIZA SDN.BHD, 2007), h. 4.

pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3.

Tabel 15  
Signifikasi Korelasi Product Moment Variabel X dengan Variabel Y

n	A	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keputusan
300	0,05	0,722	0,113	H <sub>a</sub> diteima

Keterangan : n = Populasi  
 A = Tingkat Error 0,05 (5%)  
 r<sub>hitung</sub> = Prhitungan Correlations Hasil Dari Skoring Jawaban Responden  
 r<sub>tabel</sub> = Taraf Signifikansi 5% dari 300 Responden  
 Keputusan = Ho ditolak maka Ha diterima

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data di atas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 adalah sebagai berikut:

1. Pada data kualitas pelayanan (variabel X) diperoleh nilai signifikasi pada kolom Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,000 artinya nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka data berdistribusi normal. Pada data kepuasan nasabah (variabel Y) diperoleh nilai signifikasi pada kolom Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,000 artinya nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka data berdistribusi normal.
2. Nilai pada baris regression pada kolom Sig didapatkan nilai 0,000 berarti nilai P value Sig adalah 0,000 artinya. Karena nilai P value Sig. Kurang dari 0,05 maka H<sub>1</sub> diterima, dengan demikian regresi variabel X dengan Y adalah signifikan dan linear. Sedangkan persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan variabel X dengan Y dapat diketahui persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara variabel X dengan Y adalah:  $\hat{Y} = 35.063 + 0.570 X$ .

Artinya adalah setiap kenaikan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.570 unit kepuasan nasabah, apabila tidak terjadi kenaikan unit dalam kualitas pelayanan maka tidak terjadi pula kenaikan unit dalam kepuasan nasabah.

3. Pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel ( $0.722 > 0.113$ ). hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah di bintaro sektor 3. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa makin tinggi skor kualitas pelayanan akan diikuti tingginya skor tingkat kepuasan nasabah. Kenaikan satu unit kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0.570 unit pada konstanta 35.063.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penghitungan yang telah dilakukan dengan bantuan *software* SPSS disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro Sektor 3 dengan nilai signifikansi korelasi sebesar 0.722 dan koefisien determinasi sebesar 52.12%. Artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah sebesar 52.12%. adapun sisanya (47,88%) dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.
2. Nilai pada baris regresi pada kolom Sig didapatkan nilai 0,000 berarti nilai P value Sig adalah 0,000. Yang artinya nilai P value Sig kurang dari 0,05 maka regresi variabel X dengan Y adalah signifikan dan linear, dapat diketahui persamaan garis regresi linear yang menggambarkan hubungan antara variabel X dengan Y adalah:  $\hat{Y} = 35.063 + 0.570 X$ . Artinya adalah setiap kenaikan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.570 unit kepuasan nasabah, apabila tidak terjadi kenaikan unit dalam kualitas pelayanan maka tidak terjadi pula kenaikan unit dalam kepuasan nasabah.
3. Pelayanan yang berkualitas adalah salah satu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Serta sebagai tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan, kesimpulan dalam penelitian ini serta keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti merasa berkepentingan untuk menghimbau berbagai pihak dengan memberikan beberapa saran:

1. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 mempengaruhi tingkat kepuasan nasabahnya. Peneliti harap hal ini perlu dipertahankan oleh pihak bank guna perkembangan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 kedepannya agar selalu bernilai positif dimata nasabahnya. Dan pihak bank diharapkan dapat selalu mengeluarkan inovasi-inovasi atau perubahan-perubahan yang menjunjung perkembangan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.
2. Pihak manajemen Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro Sektor 3 perlu meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel yang menurut penilaian nasabah belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3.
3. Untuk peneliti selanjutnya, dalam meneliti masalah kepuasan nasabah, hendaknya perlu memperluas objek penelitian dan menambah jumlah sampel atau membatasi populasi. Karena diperoleh prosentase yang lumayan tinggi dari selain seluruh indikator kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yaitu sebesar (47,88%).

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani. 2001)
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. (Jakarta: Alfabet. 2002)
- Arikunto dan Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2005)
- Arthesa, Ade dan Handiman, Edi. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. (Jakarta Pusat: PT Indeks. 2006)
- Dajan, Anto. *Pengantar Metode Statistik Jilid 1*. (Jakarta: LP3ES. 2000)
- F. Gibson dan Richard. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PPM. 2002)
- Hadi, Syamsul. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan*. (Yogyakarta: Ekonisia. 2006)
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. (Bogor: Ghalia Indonesia. 2010)
- Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. (Jakarta: Erlangga. 2009)
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT Elexmedia Komputindo. 2002)
- Irwan, Prastyo dkk. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Universitas Terbuka. 2009)
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (Jakarta: Rineka Cipta. 1997)
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana. 2005)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisa, Implementasi, dan Kontrol. Edisi ke-9 Jilid I*. (Jakarta: Prenhalindo, 1997)
- Lovclock dan Lauren. *Manajemen Pemasaran Bank*. (Jakarta: Indeks. 2005)
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat. 2001)
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, Ahmad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat. 2006)

- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008)
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003)
- Rianto Al Arif, M Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta. 2010)
- Ridwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Cet. Ke-2*. (Bandung: Alfabeta. 2003)
- Rozalinda. *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2004)
- Salam, Syamsir dan Aripin, Jaenal. *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: UIN Jakarta Pers. 2006)
- Sekaran. *Metode Penelitian Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat. 2006)
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. *Metode Penelitian Survei*. (Jakarta: LP3ES. 1989)
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta: Ekonisis, 2003)
- Sudaryono. *Prilaku Konsumen*. (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia. 2014)
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Kencana. 2010)
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1999)
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 1999)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung: Alfabeta. 2013)
- Sukandarrumidi. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula. Cet ke-2*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2004)
- Sumarni, Murti. *Manajemen Pemasaran Bank. Edisi Revisi*. (Yogyakarta: Liberty. 2002)
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Kencana. 2015)
- Teguh, Hendra dan Rusli. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid I*. (Jakarta: Prenhalindo. 1997)

Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: ANDI. 2008)

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran. Edisi ke-3*. (Jogjakarta: Andi Offset. 1997)

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana. 2014)

**LAMPIRAN-LAMPIRAN****Lampiran 1**

## KUISIONER PENELITIAN

Kepada

Nasabah Bank Syariah Mandiri

KC Bintaro Sektor 3

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an Jakarta, saya:

Nama : Angga Saputra

NIM : 13.02.0109

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul : *"Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah"* (studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3)

Sehubungan dengan itu, saya mohon bantuan dari bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Mengingat pentingnya data ini, saya sangat mengharapkan agar kuesioner penelitian ini diisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Jawaban dari bapak/ibu/saudara/i hanya digunakan untuk penelitian, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan hati-hati.

Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu/saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya

Angga Saputra

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon Kuesioner di isi oleh bapak/ibu/saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Berikan **Tanda Ceklist** (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, tidak ada jawaban salah, oleh sebab itu usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Jawaban dan identitas dari bapak/ibu/saudara/i tidak akan dipublikasikan dan akan dijaga kerahasiaannya.
5. Saya mengucapkan terimakasih kepada bapak/ibu/saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Nomor: \_\_\_\_\_

1. Usia \_\_\_\_\_ tahun
2. Jenis kelamin
  - a. Pria ( )
  - b. Wanita ( )
3. Pendidikan terakhir :
 

( ) S3	( ) SLTA
( ) S2	( ) SLTP
( ) Sarjana	( ) SD
( ) Diploma	( ) Lain – lain
4. Pekerjaan
 

( ) PNS/TNI/POLRI	( ) Wiraswasta
( ) Pegawai Swasta/Karyawan	( ) Lain – lain
5. Pendapatan Perbulan ( Gaji dan lain – lain)
 

( ) Rp < 1.000.000	( ) Rp 5.000.000– 10.000.000
( ) Rp 1.000.000 – 5.000.000	( ) > Rp 10.000.000

**B. FAKTOR – FAKTOR**

Berilah **Tanda Ceklist** (√) pada daftar pertanyaan dibawah ini dengan memperhatikan bobot kategori sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

**1. Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
<b>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</b>						
1	Nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan					
2	Teller melakukan transaksi dalam waktu 1 – 5 menit					
3	Teller dan Customer Service memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas					
4	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah					
<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>						
5	Teller dan Customer Service melayani nasabah dengan urutan kedatangan					
6	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam					
7	Prosedur pelayanan bank yang tidak berbelit-belit					
8	Kemudahan nasabah dalam mendapatkan informasi perbankan					
<b>ASSURANCE (JAMINAN)</b>						
9	Customer Service memiliki kemampuan untuk menciptakan rasa kekeluargaan dengan nasabah					
10	Customer Service memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan baik					
11	Keamanan selama berada di Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3					
12	Rasa aman menabung dan bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3					
<b>EMPATYHY (EMPATI)</b>						
13	Karyawan memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabah					
14	Kesediaan karyawan untuk berkomunikasi dengan nasabah					
15	Layanan e-banking dan sms banking bank Syariah Mandiri memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan					
16	Keberadaan kotak saran					
<b>TANGIBLES (BUKTI NYATA)</b>						
17	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi secara lengkap					



18	Kebersihan dan kenyamanan ruang transaksi Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3					
19	Lokasi Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 yang strategis dan mudah dijangkau					
20	Bank Syariah Mandiri memiliki jaringan ATM yang tersebar luas					

## 2. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
<b>KUALITAS PRODUK</b>						
1	Bentuk produk dari Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 inovatif (kreasi baru)					
2	Jenis produk dari Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 variatif (bervariasi)					
3	Kualitas produk dari Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 dapat bersaing					
<b>HARGA</b>						
4	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 memiliki tingkat bagi hasil kompetitif					
5	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 menerapkan biaya administrasi yang murah					
6	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 menetapkan harga secara efisiensi					
<b>PROSES</b>						
7	Karyawan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 melayani nasabah dengan santun dan ramah					
8	Karyawan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 tidak membedakan dalam melayani nasabah					
9	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 menerapkan prosedur yang mudah dalam penyaluran pembiayaan					
10	Karyawan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 bekerja dengan proses yang cepat					
<b>PELAYANAN</b>						
11	Karyawan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 kompeten dalam menjalankan tugas-tugasnya					
12	Karyawan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 cepat tanggap terhadap keluhan serta keinginan nasabah					
13	Karyawan Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 bekerja dengan disiplin					
14	Penampilan Karyawan bank yang berih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
<b>SARANA FISIK</b>						
15	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 mempunyai kantor yang bagus dengan dekorasi ruangan yang menarik					
16	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 memiliki peralatan kantor yang lengkap					
17	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 menyediakan tempat parkir kendaraan					
<b>LOKASI</b>						
18	Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 berada dilokasi yang strategis					
19	Lokasi Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3 mudah dijangkau dengan menggunakan alat transportasi umum maupun pribadi					
20	Keamanan lokasi Bank Syariah Mandiri Bintaro Sektor 3					

terjamin						
----------	--	--	--	--	--	--

Saran dan komentar anda untuk peningkatan mutu pelayanan jasa Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 3 :

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

*~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI*

## Lampiran 2

TABEL ANALISIS BUTIR PERTANYAAN DARI 20 PERTANYAAN KEPADA 20 RESPONDEN UNTUK UJI VALIDITAS INSTRUMEN VARIABEL X.

No	No Butir Soal																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	95
2	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	96
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	93
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
8	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	83
9	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	94
10	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	92
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	94
12	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	82
13	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	90
14	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	85
15	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	84
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	62
17	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	79
18	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	2	60
19	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	81
20	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	70

### Lampiran 3

#### UJI VALIDITAS DARI 20 BUTIR PERTANYAAN KEPADA 20 RESPONDEN UNTUK VARIABEL X.

Untuk menguji validitas tiap butir soal, digunakan Korelasi Product Moment pada perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23 dengan hasil sebagai berikut:

#### Correlation

		Total
Butir1	Pearson Correlation	,574
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	20
Butir2	Pearson Correlation	,621
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	20
Butir3	Pearson Correlation	,936
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir4	Pearson Correlation	,937
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir5	Pearson Correlation	,717
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir6	Pearson Correlation	,670
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Butir7	Pearson Correlation	,721
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir8	Pearson Correlation	,754
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir9	Pearson Correlation	,843
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir10	Pearson Correlation	,882
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir11	Pearson Correlation	,903
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20

Butir12	Pearson Correlation	,674
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Butir13	Pearson Correlation	,645
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	20
Butir14	Pearson Correlation	,755
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir15	Pearson Correlation	,576
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	20
Butir16	Pearson Correlation	,462
	Sig. (2-tailed)	,040
	N	20
Butir17	Pearson Correlation	,841
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir18	Pearson Correlation	,840
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir19	Pearson Correlation	,812
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir20	Pearson Correlation	,770
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	20

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

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

Dari hasil penghitungan di atas diperoleh hasil uji validitas butir pada instrumen variabel X sebagai berikut:

Nomor Butir Soal	$R_{xy} = 0,444$	Validitas	Keputusan
Butir1	0,574	Valid	Dipakai
Butir2	0,621	Valid	Dipakai
Butir3	0,936	Valid	Dipakai
Butir4	0,937	Valid	Dipakai
Butir5	0,717	Valid	Dipakai
Butir6	0,670	Valid	Dipakai
Butir7	0,721	Valid	Dipakai
Butir8	0,754	Valid	Dipakai
Butir9	0,843	Valid	Dipakai
Butir10	0,882	Valid	Dipakai
Butir11	0,903	Valid	Dipakai
Butir12	0,674	Valid	Dipakai
Butir13	0,645	Valid	Dipakai
Butir14	0,755	Valid	Dipakai
Butir15	0,576	Valid	Dipakai
Butir16	0,462	Valid	Dipakai
Butir17	0,841	Valid	Dipakai
Butir18	0,840	Valid	Dipakai
Butir19	0,812	Valid	Dipakai
Butir20	0,770	Valid	Dipakai

Dari tabel di atas dapat dibaca bahwa, korelasi antara skor butir 1 dengan skor total = 0,574 antara butir 2 dengan skor total = 0,621 dan seterusnya. Korelasi yang digunakan adalah korelasi Person Moment. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  positif serta  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut valid.
2. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  negatif dan  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$  ataupun  $r_{\text{hasil}} \text{ negatif} > r_{\text{tabel}}$  maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Dari uji coba tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir dengan skor total di atas atau lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (0,444), sehingga semua butir instrumen kualitas pelayanan dinyatakan valid. Butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir empat, dengan koefisien korelasi 0,937 dan paling rendah adalah butir nomor 16 dengan koefisien korelasi 0,462.

#### Lampiran 4

#### UJI RELIABILITAS 20 BUTIR PERTANYAAN VALID DARI 20 RESPONDEN UNTUK VARIABEL X.

Untuk menguji reliabilitas tiap butir soal, digunakan uji statistik Cronbach Alpha pada perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23 dan didapatkan nilai sebesar 0,957. Dari hal tersebut instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan dinyatakan andal dengan kategori sangat tinggi dan reliabel untuk dilakukan penelitian dengan hasil sebagai berikut:

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,957	20

Hasil perhitungan tersebut, maka koefisien korelasi dari hasil perhitungan dapat dibandingkan dengan nilai tabel  $r$  Product Moment pada  $N=20$  dengan taraf signifikansi 0,05 didapat  $r_{\text{tabel}} = 0,444$  sehingga  $r_i$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  ( $0,957 > 0,444$ ). Dengan demikian secara keseluruhan instrumen yang digunakan reliabel.



### Lampiran 5

TABEL ANALISIS BUTIR PERTANYAAN DARI 20 PERTANYAAN KEPADA 20 RESPONDEN UNTUK UJI VALIDITAS INSTRUMRN VARIABEL Y

No	Butir Item																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	94
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	87
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	85
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	97
8	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	82
9	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	91
10	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	82
11	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	85
12	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	73
13	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	88
14	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	71
15	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	87
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
17	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	74
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	66
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	73
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	73

## Lampiran 6

### UJI VALIDITAS DARI 20 BUTIR PERTANYAAN KEPADA 15 RESPONDEN UNTUK VARIABEL Y.

Untuk menguji validitas tiap butir soal, digunakan uji statistik Cronbach Alpha pada perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23 dengan hasil sebagai berikut:

#### Correlation

Butir1	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir2	Pearson Correlation	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir3	Pearson Correlation	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir4	Pearson Correlation	,734**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir5	Pearson Correlation	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir6	Pearson Correlation	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir7	Pearson Correlation	,665**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Butir8	Pearson Correlation	,597**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	20
Butir9	Pearson Correlation	,498 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,026
	N	20
Butir10	Pearson Correlation	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir11	Pearson Correlation	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	20
Butir12	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir13	Pearson Correlation	,662**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Butir14	Pearson Correlation	,609**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	20
Butir15	Pearson Correlation	,560*
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	20
Butir16	Pearson Correlation	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir17	Pearson Correlation	,568**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	20
Butir18	Pearson Correlation	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir19	Pearson Correlation	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Butir20	Pearson Correlation	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	20

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

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

Dari hasil penghitungan di atas diperoleh hasil uji validitas butir pada instrumen variabel Y sebagai berikut:

Nomor Butir Soal	$R_{xy} = 0,444$	Validitas	Keputusan
Butir1	0,757	Valid	Dipakai
Butir2	0,748	Valid	Dipakai
Butir3	0,804	Valid	Dipakai
Butir4	0,734	Valid	Dipakai
Butir5	0,802	Valid	Dipakai
Butir6	0,845	Valid	Dipakai
Butir7	0,665	Valid	Dipakai
Butir8	0,597	Valid	Dipakai
Butir9	0,498	Valid	Dipakai
Butir10	0,739	Valid	Dipakai
Butir11	0,827	Valid	Dipakai
Butir12	0,759	Valid	Dipakai
Butir13	0,662	Valid	Dipakai
Butir14	0,609	Valid	Dipakai
Butir15	0,560	Valid	Dipakai
Butir16	0,750	Valid	Dipakai
Butir17	0,568	Valid	Dipakai
Butir18	0,756	Valid	Dipakai
Butir19	0,804	Valid	Dipakai
Butir20	0,807	Valid	Dipakai

Dari tabel di atas dapat dibaca bahwa, korelasi antara skor butir 1 dengan skor total = 0,757 antara butir 2 dengan skor total = 0,748 dan seterusnya. Korelasi yang digunakan adalah korelasi Person Moment. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

3. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  positif serta  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut valid.
4. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  negatif dan  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$  ataupun  $r_{\text{hasil}} \text{ negatif} > r_{\text{tabel}}$  maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Dari uji coba tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir dengan skor total di atas atau lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (0,444), sehingga semua butir instrumen kepuasan nasabah dinyatakan valid. Butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir enam, dengan koefisien korelasi 0,845 dan paling rendah adalah butir nomor 9 dengan koefisien korelasi 0,498.

## Lampiran 7

### UJI RELIABILITAS 20 BUTIR PERTANYAAN VALID DARI 20 RESPONDEN UNTUK VARIABEL Y.

Untuk menguji reliabilitas tiap butir soal, digunakan uji statistik Cronbach Alpha pada perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23 dan didapatkan nilai sebesar 0,948. Dari hal tersebut instrumen penelitian variabel kepuasan nasabah dinyatakan andal dengan kategori sangat tinggi dan reliabel untuk dilakukan penelitian dengan hasil sebagai berikut:

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	20

Hasil perhitungan tersebut, maka koefisien korelasi dari hasil perhitungan dapat dibandingkan dengan nilai tabel  $r$  Product Moment pada  $N=20$  dengan taraf signifikansi 0,05 didapat  $r_{\text{tabel}} = 0,444$  sehingga  $r_i$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  ( $0,948 > 0,444$ ). Dengan demikian secara keseluruhan instrumen yang digunakan reliabel.

## Lampiran 8

### SKOR VARIABEL X

Melalui skroring terhadap jawaban responden atas pernyataan dalam angket yang penulis sebarakan, diperoleh skor variabel X (Kualitas Pelayanan), sebagai berikut:

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	83
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	86
3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	80
4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	79
5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	78
6	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	79
7	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	83
8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	80
9	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	81
10	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	70
11	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	80
12	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	77
13	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	82
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	80
15	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	79
16	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	87
17	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	83
18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	89
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	85
20	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	87
21	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83
22	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	85
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	86
24	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	83
25	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	78
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	83
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	71
28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	86
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	89
30	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	95
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	94
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	98
33	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	88
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	80
35	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	79
36	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	79
37	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	78
38	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	83

39	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	78
40	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	82
41	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	74
42	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	80
43	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	80
44	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	81
45	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	78
46	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	82
47	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	79
48	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	74
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78
50	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	79
51	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	76
52	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	82
53	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	74
54	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	2	5	2	4	4	3	2	73
55	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	84
56	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	72
57	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	71
58	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	2	3	4	4	4	4	3	72
59	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	82
60	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	73
61	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	71
62	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	70
63	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	91
64	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	2	4	4	3	3	75
65	3	2	4	3	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	71
66	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	3	3	3	2	72
67	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	3	2	70
68	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	2	3	3	3	3	72
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	71
70	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	71
71	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	71
72	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	83
73	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	96
74	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	80
75	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	3	76
76	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	76
77	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	80
78	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	77
79	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	78
80	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	85
81	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	85
82	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	77
83	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	77

84	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	77
85	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	78
86	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	76
87	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	78
88	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	80
89	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	77
90	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	81
91	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	82
92	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	76
93	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	74
94	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	75
95	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	76
96	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	75
97	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	87
98	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	88
99	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	78
100	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	80
101	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	80
102	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	75
103	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	71
104	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	75
105	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	76
106	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	89
107	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	86
108	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	81
109	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	79
110	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	75
111	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	78
112	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	80
113	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	79
114	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	77
115	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	78
116	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	81
117	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	83
118	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	80
119	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	81
120	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	3	79
121	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	82
122	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	77
123	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	82
124	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	85
125	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	80
126	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	80
127	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	78
128	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	80



129	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	86
130	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	72
131	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	82
132	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	81
133	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	72
134	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	87
135	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	90
136	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	83
137	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	93
138	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	80
139	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	80
140	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	77
141	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	85
142	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	84
143	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	80
144	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	82
145	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	82
146	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	76
147	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	83
148	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	82
149	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	81
150	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	92
151	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	86
152	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	78
153	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	72
154	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	74
155	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	90
156	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	74
157	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	76
158	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	83
159	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	86
160	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	91
161	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	79
162	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	93
163	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	75
164	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	79
165	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	88
166	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	92
167	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	5	3	90
168	5	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	74
169	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	87
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
171	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	2	4	4	3	5	4	3	4	3	88
172	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	73
173	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	86

174	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	79
175	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	89
176	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	78
177	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	81
178	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	76
179	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	83
180	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	88
181	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	79
182	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	79
183	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	73
184	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	76
185	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	76
186	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	80
187	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	72
188	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	92
189	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	80
190	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	73
191	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
192	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	82
193	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	86
194	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	73
195	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	76
196	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	81
197	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	83
198	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	73
199	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	96
200	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	71
201	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	80
202	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	83
203	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	80
204	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	81
205	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	85
206	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
207	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	75
208	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	74
209	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	78
210	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	80
211	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	73
212	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	78
213	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	86
214	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	84
215	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	87
216	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	83
217	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	79
218	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	88

219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	86
220	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	83
221	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	73
222	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	76
223	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	73
224	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	82
225	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	77
226	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	84
227	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	74
228	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	80
229	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	78
230	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
231	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	91
232	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	85
233	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	83
234	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	79
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	77
236	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	76
237	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	91
238	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	87
239	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	82
240	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	81
241	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	71
242	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	74
243	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	70
244	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	90
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	81
246	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	75
247	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	88
248	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	74
249	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	79
250	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	89
251	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	76
252	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	82
253	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	82
254	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	75
255	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	79
256	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	80
257	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	81
258	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	81
259	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	89
260	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	87
261	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	76
262	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	92
263	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	81

264	4	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	73
265	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	79
266	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	82
267	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	77
268	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	83
269	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	75
270	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	79
271	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
272	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	73
273	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
274	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	84
275	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	79
276	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	85
277	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	83
278	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78
279	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	80
280	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	87
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
282	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	80
283	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	79
284	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	76
285	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	83
286	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	84
287	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	77
288	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	79
289	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	72
290	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	75
291	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	80
292	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	80
293	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	81
294	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	83
295	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	85
296	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	82
297	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
298	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	77
299	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	78
300	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	80

## Lampiran 9

### SKOR VARIABEL Y

Melalui skroring terhadap jawaban responden atas pernyataan dalam angket yang penulis sebarakan, diperoleh skor variabel Y (Kepuasan Nasabah), sebagai berikut:

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	85
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	83
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	89
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	80
5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	81
6	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	82
7	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	82
8	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	80
9	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	82
10	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	72
11	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	81
12	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	80
13	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	85
14	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	82
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	82
16	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	87
17	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	83
18	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	86
19	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	86
20	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	81
21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	82
22	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	86
23	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	85
24	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	83
25	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	78
26	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	84
27	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78
28	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86
29	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	86
30	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	96
31	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	88
32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85
34	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	80
35	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	80
36	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	83
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	81
38	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	83

39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	84
40	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	82
41	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	81
42	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	80
43	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	80
44	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	82
45	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	83
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	84
47	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	82
48	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	79
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
50	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	79
51	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	80
52	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	82
53	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	77
54	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	76
55	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	78
56	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	70
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	71
58	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	70
59	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	78
60	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	72
61	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	74
62	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	70
63	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	89
64	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	77
65	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	71
66	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	70
67	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	70
68	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	72
69	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	71
70	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	72
71	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	75
72	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	85
73	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	91
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	86
75	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	77
76	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	80
77	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	81
78	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	81
79	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	83
80	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4	80
81	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81
82	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	79
83	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	79

84	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	80
85	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	82
86	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	80
87	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	81
88	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	80
89	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	78
90	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	80
91	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	81
92	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	77
93	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	79
94	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	79
95	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	80
96	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	79
97	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	84
98	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	82
99	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	81
100	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	79
101	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	81
102	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
103	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	74
104	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	76
105	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	74
106	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	89
107	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	81
108	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	85
109	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	83
110	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	76
111	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	81
112	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	80
113	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	82
114	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	83
115	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	84
116	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	82
117	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	79
118	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	82
119	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	79
120	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	76
121	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	82
122	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	80
123	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	85
124	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	82
125	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	79
126	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	79
127	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	83
128	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	74

129	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	88
130	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	75
131	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	80
132	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	80
133	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	84
134	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	88
135	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	90
136	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	86
137	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	96
138	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	82
139	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	81
140	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	78
141	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	84
142	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	80
143	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	84
144	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	81
145	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	84
146	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	75
147	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	81
148	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	4	80
149	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	76
150	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	92
151	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	84
152	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	75
153	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	79
154	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	3	76
155	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	81
156	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	79
157	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	77
158	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	84
159	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	88
160	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	81
161	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	78
162	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	81
163	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	76
164	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	83
165	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	85
166	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	86
167	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	88
168	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	80
169	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	85
170	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82
171	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	84
172	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	78
173	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	83



174	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	80
175	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	84
176	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	80
177	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	85
178	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	81
179	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	77
180	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	82
181	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	75
182	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	76
183	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	78
184	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	78
185	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	77
186	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	79
187	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	76
188	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	88
189	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	83
190	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	76
191	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	75
192	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	83
193	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	81
194	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	74
195	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	74
196	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	81
197	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	81
198	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	80
199	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	88
200	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	82
201	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	82
202	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	81
203	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	85
204	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	79
205	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	79
206	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	84
207	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	80
208	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	78
209	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	84
210	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	84
211	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
212	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	81
213	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	82
214	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	86
215	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	81
216	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	85
217	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	80
218	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	85

219	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	88
220	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	83
221	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	78
222	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	80
223	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	72
224	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	80
225	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	82
226	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	84
227	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	77
228	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	84
229	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	78
230	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	84
231	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	84
232	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	82
233	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	84
234	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	85
235	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	83
236	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	86
237	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	81
238	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	82
239	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	86
240	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	80
241	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	76
242	4	3	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	77
243	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	70
244	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	82
245	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	75
246	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	76
247	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	79
248	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	78
249	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	76
250	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	80
251	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	78
252	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	77
253	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	81
254	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	74
255	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	79
256	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	78
257	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	80
258	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	81
259	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	82
260	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	80
261	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	75
262	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	85
263	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	78

264	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	76
265	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	82
266	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	78
267	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	83
268	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4	80
269	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	77
270	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	85
271	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	82
272	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	85
273	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	82
274	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	83
275	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	83
276	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	79
277	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	84
278	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	82
279	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	83
280	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	87
281	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	83
282	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	85
283	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	83
284	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	81
285	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	80
286	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	82
287	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	80
288	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	74
289	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	74
290	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	4	77
291	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	79
292	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	80
293	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	81
294	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	80
295	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	84
296	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	84
297	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	85
298	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	78
299	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	80
300	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	85

## Lampiran 10

### PERHITUNGAN KORELASI PRODUCT MOMENT

Berdasarkan hasil skoring jawaban responden dapat disusun tabel kerja korelasi product moment sebagai berikut:

Nomor Responden	Variabel		Nomor Responden	Variabel	
	X	Y		X	Y
1	83	85	151	86	84
2	86	83	152	78	75
3	80	89	153	72	79
4	79	80	154	74	76
5	78	81	155	90	81
6	79	82	156	74	79
7	83	82	157	76	77
8	80	80	158	83	84
9	81	82	159	86	88
10	70	72	160	91	81
11	80	81	161	79	78
12	77	80	162	93	81
13	82	85	163	75	76
14	80	82	164	79	83
15	79	82	165	88	85
16	87	87	166	92	86
17	83	83	167	90	88
18	89	86	168	74	80
19	85	86	169	87	85
20	87	81	170	80	82
21	83	82	171	88	84
22	85	86	172	73	78
23	86	85	173	86	83
24	83	83	174	79	80
25	78	78	175	89	84
26	83	84	176	78	80
27	71	78	177	81	85
28	86	86	178	76	81
29	89	86	179	83	77
30	95	96	180	88	82
31	94	88	181	79	75
32	98	99	182	79	76
33	88	85	183	73	78
34	80	80	184	76	78
35	79	80	185	76	77
36	79	83	186	80	79

37	78	81	187	72	76
38	83	83	188	92	88
39	78	84	189	80	83
40	82	82	190	73	76
41	74	81	191	78	75
42	80	80	192	82	83
43	80	80	193	86	81
44	81	82	194	73	74
45	78	83	195	76	74
46	82	84	196	81	81
47	79	82	197	83	81
48	74	79	198	73	80
49	78	81	199	96	88
50	79	79	200	71	82
51	76	80	201	80	82
52	82	82	202	83	81
53	74	77	203	80	85
54	73	76	204	81	79
55	84	78	205	85	79
56	72	70	206	84	84
57	71	71	207	75	80
58	72	70	208	74	78
59	82	78	209	78	84
60	73	72	210	80	84
61	71	74	211	73	79
62	70	70	212	78	81
63	91	89	213	86	82
64	75	77	214	84	86
65	71	71	215	87	81
66	72	70	216	83	85
67	70	70	217	79	80
68	72	72	218	88	85
69	71	71	219	86	88
70	71	72	220	83	83
71	71	75	221	73	78
72	83	85	222	76	80
73	96	91	223	73	72
74	80	86	224	82	80
75	76	77	225	77	82
76	76	80	226	84	84
77	80	81	227	74	77
78	77	81	228	80	84
79	78	83	229	78	78
80	85	80	230	83	84
81	85	81	231	91	84

82	77	79	232	85	82
83	77	79	233	83	84
84	77	80	234	79	85
85	78	82	235	77	83
86	76	80	236	76	86
87	78	81	237	91	81
88	80	80	238	87	82
89	77	78	239	82	86
90	81	80	240	81	80
91	82	81	241	71	76
92	76	77	242	74	77
93	74	79	243	70	70
94	75	79	244	90	82
95	76	80	245	81	75
96	75	79	246	75	76
97	87	84	247	88	79
98	88	82	248	74	78
99	78	81	249	79	76
100	80	79	250	89	80
101	80	81	251	76	78
102	75	75	252	82	77
103	71	74	253	82	81
104	75	76	254	75	74
105	76	74	255	79	79
106	89	89	256	80	78
107	86	81	257	81	80
108	81	85	258	81	81
109	79	83	259	89	82
110	75	76	260	87	80
111	78	81	261	76	75
112	80	80	262	92	85
113	79	82	263	81	78
114	77	83	264	73	76
115	78	84	265	79	82
116	81	82	266	82	78
117	83	79	267	77	83
118	80	82	268	83	80
119	81	79	269	75	77
120	79	76	270	79	85
121	82	82	271	76	82
122	77	80	272	73	85
123	82	85	273	77	82
124	85	82	274	84	83
125	80	79	275	79	83
126	80	79	276	85	79

127	78	83	277	83	84
128	80	74	278	78	82
129	86	88	279	80	83
130	72	75	280	87	87
131	82	80	281	80	83
132	81	80	282	80	85
133	72	84	283	79	83
134	87	88	284	76	81
135	90	90	285	83	80
136	83	86	286	84	82
137	93	96	287	77	80
138	80	82	288	79	74
139	80	81	289	72	74
140	77	78	290	75	77
141	85	84	291	80	79
142	84	80	292	80	80
143	80	84	293	81	81
144	82	81	294	83	80
145	82	84	295	85	84
146	76	75	296	82	84
147	83	81	297	88	85
148	82	80	298	77	78
149	81	76	299	78	80
150	92	92	300	80	85

Berdasarkan data di atas dilakukan penghitungan korelasi product moment menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS versi 23, sehingga diperoleh hasil penghitungan korelasi sebagai berikut:

#### Correlations

		kualitas pelayanan	kepuasan nasabah
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,722 <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	300	300
kepuasan nasabah	Pearson Correlation	,722 <sup>+</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	300	300

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

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

Dari hasil penghitungan di atas diperoleh  $r_{x1y} = 0,722$ . Jika dikonsultasikan dengan tabel r product moment pada  $df = n - 2 = 298$  pada taraf signifikansi 0.05 diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.113. Dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,722 > 0,113$ ), ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Bintaro sektor 3.

Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dilakukan uji koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = R \times 100 \%$$

$$KD = 0,722^2 \times 100 \%$$

$$KD = 0,5212 \times 100 \%$$

$$KD = 52,12 \%$$



## Lampiran 11

TABEL NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			



المعهد العالي لعلوم القرآن

# INSTITUT PTIQ JAKARTA FAKULTAS SYARIAH

TERAKREDITASI BAN-PT NO. 038/BAN-PT/Ak-XII/S1/XII/2009

Jl. Batan I No. 2 Lebak Bulus Cilandak Jakarta Selatan 12440 Telp/Fax. 021-7690901 / 75904826 Ext. : 107  
website : www.ptiq.ac.id, email : syariah@ptiq.ac.id  
BANK BNI Rekening : 000173.779.78 - NPWP : 87.702.482.8-017.000

## SURAT PENUGASAN PEMBIMBING

Nomor : PTIQ/045/A.2.2/E.Sy./III/2017

Atas dasar usulan ketua jurusan/program studi Ekonomi Syari'ah, maka pimpinan Fakultas Syariah / Program studi Ekonomi Syari'ah Institut PTIQ menugaskan kepada :

1. Nama : Imam Fachruddin, M.Ag  
Jabatan Akademik : Lektor  
Sebagai Pembimbing I,
2. Nama : Agus Hidayat, S.Ei., ME.  
Jabatan Akademik : Asisten Ahli  
Sebagai Pembimbing II,

Untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebagai pembimbing mahasiswa berikut ini:

- Nama : Angga Saputra  
Nomor Pokok Mahasiswa : 13.02.0109  
Jurusan/Konsentrasi : Ekonomi Syari'ah  
Fakultas : Syari'ah  
Judul Skripsi/Tesis : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Bintaro 3)

Waktu bimbingan kepada yang bersangkutan diberikan jangka sampai akhir bulan Juli 2017 dari sejak tanggal penugasan.

Demikian, atas kerjasamanya dihaturkan terima kasih.

Jakarta, 05 Maret 2017

Dekan Fakultas Syari'ah  
Institut PTIQ Jakarta



Imam Fachruddin, M.Ag



Nama Mahasiswa : Angga Saputra  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 13.02.0109  
 Program Studi : Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Study Kasus Bank Syariah Mandiri Kc. Bintaro Sektor 3)

No	Bimbingan Ke-/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1	03 Mei 2017	Penyerahan Surat Bimbingan Skripsi dan BAB I	
2	17 Mei 2017	Revisi BAB I dan Penyerahan BAB II	
3	31 Mei 2017	Revisi BAB II dan Penyerahan BAB III	
4	14 Juni 2017	Revisi BAB III dan Penyerhan BAB IV	
5	28 Juni 2017	Penghitungan SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	
6	12 Juli 2017	Penghitungan SPSS Uji Normalitas dan Linearitas	
7	21 Juli 2017	Revisi Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas dan Linearitas	
8	16 Agustus 2017	ACC BAB IV dan Penyerahan BAB V	
9	07 September 2017	ACC BAB V dan Revisi Akhir Keseluruhan	
10	25 September	Penambahan Uji Heteroskedastisitas dan Pengesahan Dosen Pembimbing	

Dosen Pmbimbing I

Imam Fachruddin, M.Ag.





Nama Mahasiswa : Angga Saputra  
Nomor Pokok Mahasiswa : 13.02.0109  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Study Kasus Bank Syariah Mandiri Kc. Bintaro Sektor 3)

No	Bimbingan Ke-/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1	16 Mei 2017	Penyerahan Surat Bimbingan skripsi dan BAB I-III	
2	30 Juli 2017	Revisi BAB III dan Penyerahan BAB IV	
3	27 Agustus 2017	Penghitungan Uji Analisis Data dengan SPSS	
4	02 September 2017	Cek Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas dan Linearitas	
5	23 September 2017	Penambahan Uji Heteroskedastisitas	
6	30 September 2017	ACC BAB IV dan Penyerahan BAB V	
7	07 Oktober 2017	Revisi Akhir Keseluruhan Dan Pengesahan Dosen Pembimbing	

Dosen Pembimbing II



Agus Hidayat, S.Si, ME.



المعهد المالكي للعلوم القرآن  
**INSTITUT PTIQ JAKARTA**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Batan I No. 2 Lebak Bulus Cilandak Jakarta Selatan 12440 Telp/Fax. 021-7690901 / 75904826 Ext. : 107  
website : www.ptiq.ac.id, email : syariah@ptiq.ac.id  
Bank BNI Rekening : 000173.779.78 - NPWP : 87.702.482.8-017.000

Nomor : 022 /C.1.2 /FS/E.Sy./IV/ 2016  
Lamp. : -  
Hal : **Permohonan Penelitian**

Kepada Yth;

**Pimpinan Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Bintaro Sektor III**  
di  
tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sehubungan akan berakhirnya studi mahasiswa kami yang bernama :

Nama : **Angga Saputra**  
NPM : 13.02.0109  
Fakultas / Jurusan : Syari'ah / Ekonomi Syari'ah  
Tahun Akademik : 2016-2017  
Jenjang Program Studi : Sarjana Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi :  
Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan  
Syari'ah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah)

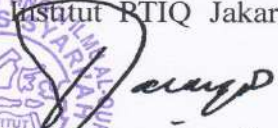
maka kami memohon kepada pihak yang terkait untuk dapat membantu mahasiswa tersebut di dalam melaksanakan penelitian lapangan.


Demikian surat permohonan ini kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Jakarta, 20 April 2017

Fakultas Syari'ah  
Institut PTIQ Jakarta

  
Imam Fachruddin, M.Ag.  
Dekan



## SURAT KETERANGAN

No. 19/037-3/393

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Mandar XX Blok DD10 No 1 Bintaro Jaya Sektor 3A Bintaro Tangerang Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Angga Saputra  
NIM : 13.02.0109  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Universitas : Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al Quran

Telah melaksanakan penelitian di PT Bank Syariah Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III dengan judul skripsi "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 24 Mei 2017

PT BANK SYARIAH MANDIRI

KCP Tangerang Bintaro Sektor III



Guntur Rura  
Branch Manager



**mandiri**  
syariah  
KCP BINTARO SEKTOR III



Meida Liesdiana  
Branch Operation & Service Manager

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Angga Saputra

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat, Tanggal Lahir : Gedung Rejo, 17 Juli 1994

Agama : Islam

Alamat : Desa Gedung Rejo Rt 001 Rw 004, Kec. Mesuji Raya, Kab. Ogan  
Komerling Ilir, Prov. Sumatra Selatan

NIM : 13.02.0109

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Pendidikan SD : SDN D2B, Gedung Rejo, Mesuji Raya Palembang

SMP : SMP N 3 Mesuji Raya Palembang

MA : MA Mazro'atul Huda Wonorenggo Karanganyar Demak Jawa Tengah

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Oktober 2017  
Penyusun

Angga Saputra  
13.02.0109