

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG TAKENGON)**



Disusun Oleh:

**ZIKRI SAHADAT
NIM. 170603109**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/ 1442 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Zikri Sahadat
NIM : 170603109
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 12 Juli 2021

Yang menyatakan,



Zikri Sahadat

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan
Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan
Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Pada PT. BSI Cabang Takengon)**

Disusun Oleh:

Zikri Sahadat
NIM. 170603109

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



T.Syiva Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
NIDN. 20221185501

Pembimbing II



Evri Yenni, S.E., M.Si
NIDN. 2013048301

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Pada PT. BSI Cabang Takengon)**

Zikri Sahadat
NIM. 170603109

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal: 12 Juli 2021 M
1442 H

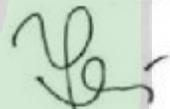
Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua



T. Syiva Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
NIDN. 20221185501

Sekretaris



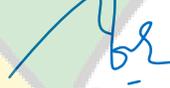
Evri Yenni, S.E., M.Si
NIDN. 2013048301

Penguji I



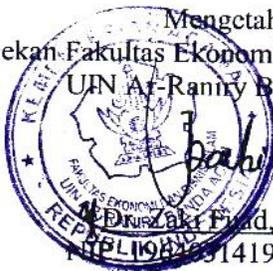
Khairul Amri, S.E., M.Si
NIDN. 0106077507

Penguji II



Akmal Riza, S.E., M.Si
NIDN. 2002028402

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Rizka Firda, M. AgR
NIDN. 141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921,7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Zikri Sahadat
NIM : 170603109
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 170603109@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BSI Cabang Takengon)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 12 Juli 2021

Mengetahui,

Penulis

Zikri Sahadat
NIM. 170603109

Pembimbing I

T. Syiva Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
NIDN. 20221185501

Pembimbing II

Evri Yenni, S.E., M.Si
NIDN. 2013048301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Jadilah seperti bunga yang tetap memberikan keindahan bahkan kepada tangan yang telah merusaknya”

“Apapun kondisi mu, bagaimanapun keadaanmu, tetaplah bersyukur kepada Allah karena perjuangan adalah tugas mu dan ketentuan adalah milik Nya”

(Penulis)

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat.”

(Q.S Ibrahim : 7)

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk kedua orang tua yang sangat saya cintai, Ayah dan Ibu serta kedua adikku yang tidak pernah berhenti menyemangati dan selalu mendoakan agar diberi kemudahan dan kelancaran dalam menuntut ilmu dari awal pergi merantau hingga saat ini. Untuk teman seperjuangan yang teristimewa, sahabat yang selalu kebersamai, seluruh kerabat dekat, rekan-rekan yang sudah membantu, serta teman-teman yang akan menjadi generasi penerus kedepannya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil'alamin,

Segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan karunia berupa kesehatan, kenikmatan serta ribuan nikmat dan rahmat yang tiada terhitung jumlahnya. Semoga Allah Swt selalu memberikan kesehatan, melindungi dimanapun berada dan selalu memberikan kemudahan bagi hamba-Nya yang bertakwa. Shalawat berbingkaikan salam tidak lupa dihadiahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabat beliau. Alhamdulillah atas izin Allah Swt yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian yang terdapat dalam skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BSI Cabang Takengon)”**.
جامعة الرانيري

Skripsi ini adalah tugas akhir yang menjadi salah satu syarat agar diperolehnya gelar Sarjana Ekonomi pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam pembuatan skripsi ini, baik dari awal pencarian masalah yang akan diteliti maupun penentuan judul hingga akhir penelitian dan didapatkannya hasil penelitian penulis merasa dimudahkan. Penulis mengucapkan ribuan terimakasih atas doa, semangat, arahan serta bimbingan dari

berbagai pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan rasa hormat serta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Nevi Hasnita, S. Ag., M.Ag dan Ayumiati, SE., M.Si, selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Perbankan Syariah, Mukhlis, S.HI., S.E., M.H selaku admin Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E.,M.Acc.,Ak selaku pembimbing I sekaligus pembimbing akademik (PA) yang telah banyak memberikan bimbingan dan juga arahan yang dapat memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta Evriyenni, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan dan mengarahkan dengan baik dalam proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Khairul Amri S.E.,M.Si selaku penguji I dan Akmal Riza S.E.,M.Si selaku penguji II dalam sidang Munaqasyah Skripsi yang telah membantu penulis dalam penilaian skripsi sehingga didapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Prodi Perbankan

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

6. Para dosen dan seluruh staf pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan banyak ilmu dan dukungan dari awal kuliah hingga akhir penyusunan karya ilmiah ini.
7. PT. Bank BSI Cabang Takengon yang telah banyak meluangkan waktu dan tulus membantu penulis dalam memperoleh data dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dilapangan saat menyebar angket/kuisisioner. Tanpa bantuan dan arahan lembaga tersebut, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kedua Orang Tua tercinta, ribuan terimakasih penulis ucapkan kepada Ayahanda Ramli dan Ibu Asniati, yang telah memberikan banyak doa, dukungan, motivasi, cinta dan kasih sayang, didikan, pengorbanan serta dukungan moral maupun materil yang dengan tulus diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberi kemudahan. Kepada kedua kakak dan adik penulis yaitu Rahmah Diana, Ely Juniarsih dan Takwa Miko serta keluarga besar lainnya yang turut mendoakan, memberikan motivasi dari awal kuliah hingga akhir penyusunan skripsi ini dan Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Sahabat saya Yana Suci Nirwana, Ermita Fatimah Hasibuan, Hafis Akbar, Mustafa dan teman-teman seperjuangan saya

Readi Radifan, Zikrul Kamal, Muhammad Yasid, Jasman serta teman-teman leting 2017 yang penulis banggakan dan organisasi Generasi Baru Indonesia (GenBI) yang telah membantu dalam penelitian serta menemani saya dalam suka dan duka serta selalu memberikan dukungan berupa semangat motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Sangat besar harapan penulis agar semua dukungan moral serta materil dapat dibalas kebaikannya oleh Allah Swt dengan keberkahan dan pahala yang berlipat ganda. Penulis sangat berharap terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini agar nantinya dapat berguna dan memberikan banyak manfaat terutama kepada penulis, pembaca dan pihak-pihak lainnya yang membutuhkan serta menjadi hal positif bagi banyak orang.

Pada akhir kata pengantar ini, penulis memiliki keinginan yang besar agar penelitian pada skripsi ini tidak hanya dilakukan sebagai syarat kelulusan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi semata, namun juga memberikan edukasi dan pemahaman yang tidak didapatkan dari bahan bacaan lainnya dan memberikan dampak positif yang berguna untuk membangun perkembangan ilmu pengetahuan. Aamiin Ya Rabbal ‘Aalamiin

Banda Aceh, 12 Juli 2021
Penulis,

Zikri Sahadat

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ع	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َو	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*
 هول : *haula*

1. **Maddah**

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ / ا	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā
◌ِ	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
◌ُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
 رَمَى : *ramā*
 قِيلَ : *qīla*
 يَقُولُ : *yaqūlu*

2. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة)hidup
Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- b. Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-*

MadīnahalMunawwara/alMadīnatulMunawwarah طَلْحَةُ

: *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Zikri Sahadat
NIM : 170603109
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)
Tebal Skripsi : 176 Halaman
Pembimbing I : T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
Pembimbing II : Evri Yenni, S.E., M.Si

Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Takengon baik secara simultan maupun parsial. Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling* bersumber dari data primer (kuesioner) yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisa dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besaran pengaruh sebesar 51,5% dan sisanya 48,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Diharapkan BSI Takengon lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan agar terciptanya kepuasan nasabah secara optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG ...	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	xii
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam..	16
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	18
2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....	20
2.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2 Dasar-Dasar Etika Dalam Pelayanan.....	22
2.2.3 Etika yang Dilarang Dalam Pelayanan.....	26
2.2.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam...	29
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan (ServQual)	33
2.3 Kinerja Karyawan.....	36
2.3.1 Definisi Kinerja Karyawan.....	36

2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	37
2.3.3	Penilaian Kinerja Karyawan.....	39
2.3.4	Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	41
2.3.5	Indikator Kinerja Karyawan... ..	42
2.4	Perbankan Syariah	43
2.5	Penelitian Terkait... ..	46
2.6	Kerangka Berpikir.....	53
2.7	Pengembangan Hipotesis	54
2.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	54
2.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
2.7.3	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	58
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	58
3.2	Lokasi Penelitian.....	59
3.3	Populasi dan Sampel.....	59
3.3.1	Populasi	59
3.3.2	Sampel.....	60
3.4	Teknik dan Pemerolehan Data	61
3.5	Skala Pengukuran.....	62
3.6	Operasional Variabel.....	63
3.6.1	Kepuasan Nasabah	63
3.6.2	Kualitas Pelayanan.....	64
3.6.3	Kinerja Karyawan	65
3.7	Metode Analisis Data.....	67
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	67
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	67
3.8.1	Uji Validitas.....	67
3.8.2	Uji Reabilitas.....	68
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	68
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	70
3.10	Uji Hipotesis	71
3.10.1	Uji parsial	71
3.10.2	Uji simultan.....	72

3.10.3 Koefesien Determinasi (R^2).....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....	74
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia.....	74
4.2 Visi dan Misi BSI.....	75
4.2.1 Visi BSI.....	75
4.3 Produk dan Layanan.....	76
4.3.1 Pendanaan.....	76
4.3.2 Produk Pembiayaan.....	79
4.3.3 Layanan dan jasa.....	80
4.4 Deskripsi Data Responden.....	81
4.5 Statistik Deskriptif.....	83
4.5.1 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1).....	84
4.5.2 Deskripsi jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2).....	86
4.5.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	87
4.6 Uji Instrumen.....	89
4.6.1 Uji Validitas.....	89
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	91
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.7.1 Uji Normalitas.....	92
4.7.2 Uji Multikolinieritas.....	93
4.7.3 Uji Heterokdastisitas.....	94
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
4.9 Pengujian Hipotesis.....	97
4.9.1 Uji F Simultan.....	97
4.9.2 Uji Parsial (t).....	98
4.9.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	99
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Berpengaruh Secara Bersama- Sama Terhadap Kepuasan Nasabah.....	100
4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	102
4.10.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	104

BAB V PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah PT. BSI Cabang Takengon Periode, Februari-April 2021	5
Tabel 1.2	Keluhan Nasabah.....	7
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terkait	47
Tabel 3.1	Skala Likert.....	63
Tabel 3.2	Operasional Variabel	65
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	82
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	82
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	83
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	83
Tabel 4.6	Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	84
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2).....	86
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	88
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Data.....	91
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	91
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	92
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.13	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	95
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	96
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan (F).....	98
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (t).....	99
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	100

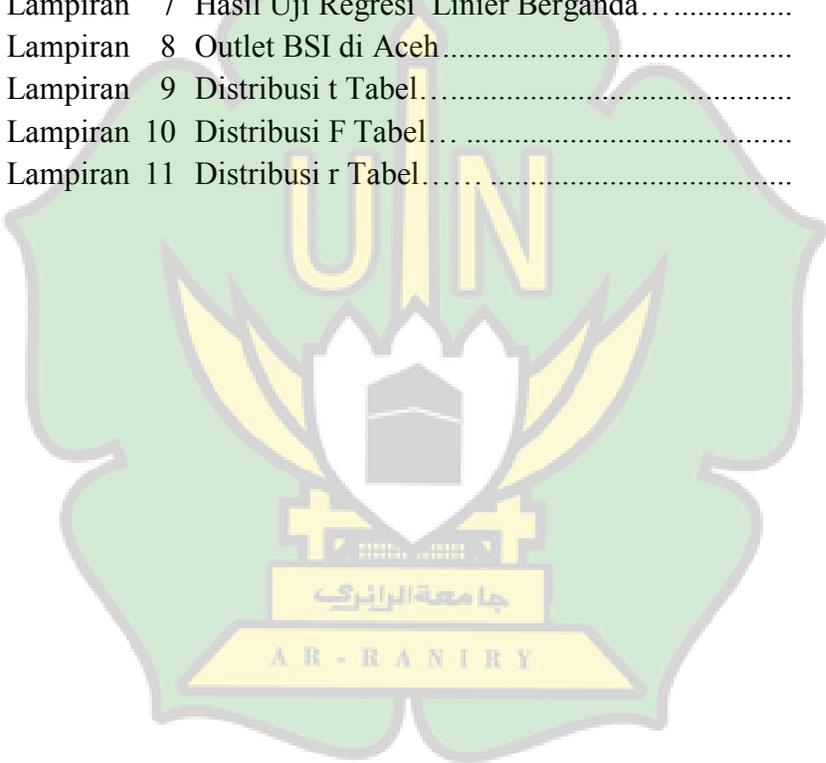
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Berpikir.....	53
Gambar 4.1	Hasil Uji Grafik P-Plot.....	93
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteros kedastisitas Scatter Plot..	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	117
Lampiran 2	Identitas Responden.....	118
Lampiran 3	Hasil Tabulasi Jawaban Responden.....	124
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	133
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	135
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	136
Lampiran 7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	138
Lampiran 8	Outlet BSI di Aceh.....	139
Lampiran 9	Distribusi t Tabel.....	147
Lampiran 10	Distribusi F Tabel.....	150
Lampiran 11	Distribusi r Tabel.....	153



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia bisnis saat ini persaingan semakin ketat dan menuntut para pelaku usaha untuk lebih kreatif, inovatif dan peduli terhadap perkembangan jaman untuk menghasilkan *maximal profit* bagi perusahaan mereka. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, membuat masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan lembaga keuangan dan tentunya juga berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Oleh karenanya persaingan antar lembaga keuangan akan semakin sengit. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu serta kinerja karyawan yang dihadapkan pada nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan kepuasan karena mengingat peranan dan kontribusi nasabah termasuk hal yang menunjang perkembangan dan kemajuan perusahaan (Febriana, 2016:3).

Perbankan syariah salah satu sektor penunjang ekonomi negara yang menjunjung tinggi konsep pelanggan sentris atau lebih mengedepankan keinginan dan mementingkan kebutuhan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk mendapatkan kepuasan konsumen, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya dalam bidang pelayanan transaksi keuangan. Salah satu yang dapat dilakukan perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah ialah mengidentifikasi produk

dan jasa apa yang dibutuhkan oleh nasabah dengan menganalisis perilaku konsumen, karena setiap konsumen memiliki perilaku yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Setelah melakukan identifikasi perilaku konsumen selanjutnya perbankan syariah dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan nasabah maka akan menciptakan kepuasan, akan tetapi sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan jauh lebih rendah dari apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa tidak puas (Tjiptono, 2008).

Dalam konsep Islam pelayanan yang diberikan haruslah adil dan tidak boleh membeda-bedakan antara nasabah yang berpenghasilan tinggi dan berpenghasilan rendah. Apabila ketidakadilan ini terus dirasakan oleh nasabah dalam jangka waktu panjang maka hal ini akan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan lembaga itu sendiri dan akan berefek pada pertumbuhan ekonomi negara yang mana negara berkewajiban memberikan akses dan peluang baru kepada masyarakatnya dalam bidang ekonomi. Dalam hal ini faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yakni karyawan bank, karena yang berhadapan langsung dengan nasabah sebagai *frontliner*. Dengan demikian baik buruknya kinerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat mempengaruhi keinginan dan kepuasan nasabah (Jusmaindah, 2019).

Untuk menjalankan kinerja bisnis yang optimal dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan tentunya dibutuhkan kompetensi dan kemampuan dari *frontliner* atau karyawan. Kompetensi dan keahlian karyawan menjadi fokus kinerja perusahaan dalam menciptakan kelangsungan bisnis dalam hal mencapai kepuasan. Menurut Widyananda (2012) kinerja merupakan prestasi atau hasil kerja karyawan dalam melakukan aktivitasnya baik kualitas maupun kuantitas dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas yang diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu. Baik buruknya kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor kemampuan seseorang dalam melakukan kegiatan tersebut, besar kecilnya tingkat usaha yang dilakukan, dan tentunya adanya dukungan dari organisasi/elemen terkait.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia setelah amerika, india, dan cina. Dengan jumlah 227 juta jiwa dan 87,2 persen ialah penduduk muslim terhitung per Oktober 2021 (Kompas.com). Hal ini menunjukkan bahwa, potensi berkembangnya industri syariah di Indonesia cukup besar dan didukung juga oleh Peraturan Bank Indonesia. Aceh salah satu provinsi di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan memiliki potensi berkembangnya lembaga keuangan syariah didukung oleh peraturan daerah atau disebut Qanun, yaitu Qanun Nomor 8 Tahun

2014 tentang pokok syariat Islam pada Pasal 21 poin 1-4 yang menjelaskan tentang lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh harus berdasarkan prinsip syariah, dan juga sebagai tindak lanjut atas implementasi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Salah satu contoh lembaga keuangan syariah yang berkembang pesat di Aceh ialah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank syariah tersebut merupakan merger antara 3 Bank Syariah yaitu, Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BNI Syariah, yang sudah resmi beroperasi sejak februari 2020 (Wareza, 2021).

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti, provinsi Aceh memiliki 198 kantor lembaga keuangan BSI yang terdiri dari 24 kantor cabang dan 174 kantor cabang pembantu. Salah satu kabupaten di Aceh, yaitu kabupaten Aceh Tengah kota Takengon terdapat 3 kantor Bank Syariah Indonesia dengan 1 kantor cabang yang terletak di Jl. Yos Sudarso No.164 Blang Kolak, Kota Takengon, dan 2 Kantor Cabang Pembantu yang terletak di Jl. Sengeda 2 Baleatu dan Jl. Sengeda 1 Kala Kemili. Hal ini menunjukkan bahwa BSI di Kota Takengon juga melakukan transaksi keuangan dengan cara memberikan pelayanan dan kinerja kepada nasabahnya sekaligus juga turut mengimplementasikan program pemerintah untuk memperluas dan memperbesar inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, Bank Syariah Indonesia cabang Blang Kolak Takengon terus mengalami

perkembangan selama tiga bulan setelah perubahan menjadi BSI, dibuktikan dengan bertambahnya jumlah nasabah BSI tersebut terhitung mulai bulan Februari dan April 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Nasabah BSI Takengon (Februari-April 2021)

No	Bulan	Simpanan	Jumlah Nasabah
1	Februari	Tabungan	5.860
		Deposito	52
		Giro	4
		Valas	0
			5.916
2	Maret	Tabungan	9.325
		Deposito	58
		Giro	9
		Valas	0
			9.392
3	April	Tabungan	12.104
		Deposito	64
		Giro	10
		Valas	0
			12.178
Total			27.486

Sumber : Data Primer yang diolah, (2021)

Dari Tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa nasabah BSI Cabang Takengon mengalami peningkatan meskipun masih terhitung berubah menjadi BSI selama tiga bulan. Produk tabungan pada bulan februari memiliki jumlah nasabah yaitu 5.860 dan pada bulan maret berjumlah 9.325 dengan persentase peningkatan sebesar 59% serta pada bula april juga bertambah sebesar 12.104 nasabah dengan persentase sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan yang terhitung pada bulan tersebut mengalami

peningkatan. Untuk nasabah deposito memiliki jumlah nasabah dibulan februari sebanyak 52 dan mengalami peningkatan pada bulan maret sebanyak 58 nasabah dengan peresentase sebesar 11,5%, dan pada bulan april nasabah bertambah sebanyak 64 nasabah atau 10%. Hal ini menunjukkan nasabah deposito mengalami peningkatan pada bulan yang terhitung. Untuk nasabah giro pada bulan februari memiliki 4 nasabah dan bertambah pada bulan maret sebanyak 9 nasabah atau bertambah sebesar 125%, kemudian pada bulan april nasabah bertambah menjadi 10 nasabah atau mengalami kenaikan sebesar 11%.

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, BSI cabang Blang Kolak Takengon senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar menciptakan kepuasan tersendiri bagi nasabahnya. Namun dalam usaha menciptakan kepuasan tersebut masih terdapat berbagai macam keluhan yang di alami nasabah yang kemudian disampaikan kepada bank BSI tersebut. Peneliti juga menemukan berbagai macam keluhan dari nasabah yang menjadi permasalahan pelayanan dalam menciptakan kepuasan di bank BSI cabang Blang Kolak Takengon tersebut. Berbagai macam keluhan nasabah secara jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Keluhan Nasabah

No	Pelayanan	Bentuk Keluhan
1	ATM	ATM error tidak bisa ambil uang
		Kartu ATM terblokir
		Kartu ATM tidak bisa keluar/tertelan
		Kartu ATM hilang dan rusak
2	Transaksi	Gagal transfer uang
		Saldo rekening berkurang
		Kesalahan transfer uang
3	Kinerja Fronliner	Kurang ramah
		Pelayanan lama
		Kurang peduli
4	Fasilitas	Tempat antrian sedikit
		Mesin ATM yang tidak bisa terpakai/krusak

Sumber: Wawancara dengan nasabah BSI Cabang Takengon, (2021)

Dari Tabel 1.2 hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah periode Maret 2021, menunjukkan berbagai macam bentuk keluhan yang dialami mulai dari ATM yang rusak sehingga tidak bisa melakukan transaksi baik penarikan uang maupun melakukan transfer. Keluhan lainnya juga dirasakan nasabah yaitu kegagalan transfer padahal nasabah telah menginput nomor rekening yang benar namun dinyatakan transaksi gagal sehingga menyebabkan saldo rekening nasabah terdebit atau berkurang. Hal lainnya juga terjadi ketika nasabah melaporkan keluhannya kepada *Customer Service* (CS) atas potongan saldo pembiayaan yang lebih dari besaran potongan biasanya yang telah ditetapkan. Nasabah telah menanyakan hal ini berkali-kali dan CS mengatakan akan

mengembalikan uang potongan yang berlebih tersebut pada sore hari, namun pengembalian ini baru terselesaikan dihari selanjutnya, hal ini membuat nasabah merasa dirugikan atas waktu dan pelayanan yang diberikan. Keluhan lainnya juga dialami oleh nasabah yaitu terkait fasilitas antrian seperti tempat duduk yang terlalu sedikit dan hanya tersedia diluar kantor sehingga membuat nasabah harus mengantri diluar dan terkadang harus berdiri menunggu antrian panggilan. Hal ini kemudian menjadi suatu yang dikeluhkan oleh nasabah, terlebih lagi bagi nasabah yang sudah berusia lanjut dan tidak sanggup berdiri terlalu lama, sehingga dari permasalahan terkait kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berbagai macam bentuk keluhan tersebut tentunya menjadi permasalahan yang membuat nasabah BSI Cabang Takengon merasa tidak puas dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan BSI tersebut. Penelitian mengenai kepuasan nasabah ini juga telah dilakukan oleh beberapa penelitian terkait dengan objek penelitian sebuah lembaga atau instansi tersebut. Namun yang menjadi perbedaan (GAP) dalam penelitian ini ialah peneliti mengambil objek penelitian di BSI cabang Takengon dan menggunakan variabel independen kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Hasil penelitian terkait juga dilakukan oleh Wibowo (2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga dilakukan oleh Jodi (2019) yang melakukan penelitian pada

PT. BPR Kediri, menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Fransisca (2019) yang menyatakan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSM KCP Curup sehingga menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Mastura (2018) yang meneliti di Bank Aceh KPO Banda Aceh, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian terkait kepuasan nasabah juga dilakukan oleh Karyono dkk (2020) dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah pada PT.BRI Kantor cabang Balikpapan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Oleh karenanya dari permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang diatas, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bank syariah perlu diukur untuk menciptakan kepuasan nasabah, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BSI Cabang Takengon)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti dapat menentukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon.
3. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam literatur keilmuan baik teoritis maupun praktis bagi banyak pihak, diantaranya :

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber bacaan dan literatur keilmuan bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) terkhususnya bagi prodi perbankan syariah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BSI di kantor cabang Takengon.

2. Lembaga terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan literatur bagi BSI cabang Takengon untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dan pihak universitas dapat memberikan masukan dan kritikan yang membangun untuk nantinya bisa diaplikasikan oleh BSI apabila terdapat ketidaksesuaian teori dengan praktik didalam pelaksanaan dunia kerja.

3. Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat umum untuk menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana strata 1 prodi perbankan syariah di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan juga tentunya untuk menambah ilmu tentang pengaruh

kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan teratur, maka peneliti membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori yang relevan dengan penelitian, dan membahas tentang penelitian yang telah diteliti sebelumnya yang berkaitan dengan judul ini, selanjutnya berisi tentang model atau kerangka berpikir sebagai penjelasan antar variabel yang diteliti, kemudian berisi tentang pengembangan hipotesis dengan argumen yang dibangun dalam penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang jenis, tujuan, dan arah penelitian serta menjelaskan data dan teknik pemerolehannya yang terdiri dari jenis data, teknik pengumpulan data-data, skala pengukuran yang digunakan. Selanjutnya membahas uji validitas, reabilitas, variabel penelitian, metode analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, hasil penelitian membuat deskripsi obyek penelitian serta membahas lebih rinci tentang hasil temuan dan penjelasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil pengolahan data yang dinalisa.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang menjadi penutup dari pembahasan dan hasil penelitian ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Nasabah

2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang dan kecewa setelah membandingkan hasil yang diterima/diperkirakan terhadap hasil yang diharapkan/didapatkan. Menurut Fransisca (2019) kepuasan nasabah merupakan bentuk respon yang dilakukan/dirasakan nasabah terhadap ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil atau kinerja yang diberikan. Kepuasan nasabah/konsumen merupakan bukti dari bentuk kinerja dengan harapan yang apabila kinerja lebih rendah dari harapan maka nasabah akan merasa kecewa, akan tetapi apabila kinerja sebanding dengan harapan maka nasabah akan merasa puas (Khusaini, 2016). Sedangkan menurut Madona (2017) teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari harapan sebelum pembelian/penggunaan dengan kinerja atau hasil kinerja produk yang sesungguhnya. Jadi dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah ialah suatu respon atas perasaan senang maupun tidak senang setelah membandingkan pelayanan yang diharapkan dengan hasil kinerja yang diberikan disuatu lembaga keuangan bank.

Secara linguistik, *satisfaction* (kepuasan) berasal dari bahasa latin, yaitu “*satis*” yang berarti cukup dan “*facere*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara pendekatan linguistik maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan apa yang diharapkan oleh konsumen terpenuhi oleh produk dan jasa tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dibeli memberikan hasil sama atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk yang diharapkan konsumen.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan maka akan ada dua keuntungan yang didapatkan bank yaitu :

1. Nasabah lama akan bertahan pada bank tersebut dan tidak lari menggunakan bank lain. Artinya lainnya yaitu nasabah akan loyal dengan bank tersebut karena pelayanan yang diberikan. Seperti yang dikemukakan juga oleh Mastura (2018) dalam penelitiannya yaitu, nasabah akan menjadi loyal dan merasa puas apabila bank memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Kepuasan nasabah lama akan dirasakan juga oleh nasabah baru, sehingga hal ini dapat meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang disampaikan oleh Wibowo (2018) kepuasan pelanggan ini dapat direkomendasikan kepada nasabah

lainnya tentang pengalaman yang didapatkan, sehingga melakukan promosi dari mulut ke mulut.

2.1.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam yang menjadi tolak ukur kepuasan nasabah ialah yang sesuai dengan ketentuan standar syariah. Kepuasan dalam pandangan Islam ialah tingkat perbandingan antara produk dan jasa yang diharapkan dengan hasil produk atau jasa yang didapatkan. Menurut pendapat Qardhawi (1997), sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan yang menjalankan kegiatannya harus mencakup hal-hal berikut:

1. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada setiap anggotanya yang terlibat dalam perusahaan tersebut untuk memberikan kesan baik bagi pelanggannya.

Sesuai dengan sabda Nabi SAW,

إِنَّ التُّجَّارَ يُبْعَثُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَ وَصَدَقَ

“Sesungguhnya para pedagang akan dibangkitkan pada hari kiamat nanti sebagai orang-orang fajir (jahat) kecuali pedagang yang bertakwa pada Allah, berbuat baik, dan berlaku jujur.” (HR. Tirmidzi no. 1210 dan Ibnu Majah no. 2146)

2. Sifat Amanah

Amanah merupakan sikap mengembalikan hak apasaja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak pula mengurangnya, baik berupa harga ataupun lainnya. Dari hal ini maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, antara lain dengan menjelaskan produk dan jasa apa saja yang dijualnya kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih jasa dan produk tersebut. Begitu juga halnya dalam sebuah bank, karyawan bank harus mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabahnya terkait produk dan jasa yang digunakan dan tentunya pihak bank juga harus amanah dalam mengelola apa yang diberikan oleh nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dengan kontribusi yang dilakukan oleh bank.

3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangatlah dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu demi mempertahankan citra baik dagangannya. Dalam hadist *mutafaq'alaih* “penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jikakeduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkannya maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya.

Namun jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jualbeli itu. Hal ini juga harus diterapkan dalam instansi perbankan yang mana dalam menjelaskan tentang produk dan jasa mereka harus dengan sebenarnya dan tidak ada hal yang samar dan membuat nasabah tidak mengerti terhadap apa yang dijelaskan.

Dalam sebuah organisasi maupun lembaga yang melakukan transaksi ekonomi tidak terlepas dari promosi, penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Berkaitan dengan layanan kepuasan nasabah, Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelangganya. Pencapaian kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan tidak terlepas dari 3 hal tersebut (jujur, amanah, benar) yang diterapkan dengan baik.

2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui apakah nasabah disuatu lembaga keuangan merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan maka hal ini perlu diukur dengan beberapa metode, menurut Prihastono (2012:6) ada empat metode yang dapat digunakan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan dapat memberikan kesempatan yang luas kepada nasabahnya untuk memberikan pendapat, saran dan juga keluhan melalui media yang mudah dijangkau oleh

nasabah seperti kotak saran maupun informasi lainnya melalui pos yang disampaikan ke perusahaan tersebut. Hal ini semua tentunya bermanfaat bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan demi tercapainya kepuasan nasabah.

2. Survei kepuasan nasabah

Dalam metode ini perusahaan dapat melakukan survey secara langsung dengan nasabah melalui wawancara ataupun menyebarkan kuisioner terkait kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Pertanyaan terkait yang dapat ditanyakan kepada nasabah yaitu berupa “seberapa puaskah saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BSI cabang Takengon? Dengan skala, puas, sangat puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas.” Atau dapat langsung berupa permintaan kepada nasabah untuk menuliskan apa yang menjadi keluhan dan saran terkait hal tersebut. Dari survey yang dilakukan tentunya perusahaan mendapatkan *feedback* dari nasabah yang tentunya dapat menjadi perbaikan untuk perusahaan tersebut.

3. Konsumen samaran

Bank dapat mengirimkan karyawannya atau dapat melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah pada bank lain dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung guna menjadi koreksi untuk perusahaan sendiri.

4. Analisa nasabah yang hilang

Metode ini dilakukan bank dengan cara menghubungi kembali nasabah yang tidak pernah berkunjung kembali atau nasabah yang sudah berpindah ke bank lain dan menanyakan sebab-sebab nasabah berpindah ke bank lain guna dijadikan perbaikan atas hal tersebut.

2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2014:369) terdapat enam indikator kepuasan nasabah yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Indikator yang menunjukkan kepuasan nasabah secara keseluruhan terhadap penyedia jasa layanan dan dapat diukur secara mudah dengan langsung menanyakan terkait pelayanan yang diberikan oleh bank.

2. Dimensi kualitas pelanggan/nasabah

Dimensi kualitas pelanggan dapat dilakukan berdasarkan item-item yang telah disediakan seperti, kecepatan layanan, keramahan karyawan, dan dari fasilitas fisik bank syariah tersebut. Kemudian bank juga dapat meminta nasabah untuk menilai item-item yang memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut.

3. Konfirmasi harapan (*confirmation of ekspektation*)

Indikator yang mengevaluasi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dengan harapan

yang diinginkan nasabah sebelum maupun sesudah melakukan transaksi.

4. Niat beli ulang (*repurchase intention*)

Indikator untuk mengukur kepuasan nasabah dengan menanyakan langsung apakah nasabah akan melakukan transaksi kembali dikemudian hari atau tidak menggunakan jasa bank tersebut.

5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommended*)

Indikator untuk mengukur kepuasan nasabah dengan meminta kesediaan nasabah dalam merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa layanan bank tersebut.

6. Ketidakpuasan pelanggan/nasabah (*dissatisfaction customer*)

Indikator yang menunjukkan kepuasan atau tidak puas nasabah selama berurusan dengan bank dengan melakukan komplain, mengembalikan produk, rekomendasi negatif kepada orang/nasabah lainnya dan beralih menggunakan bank lain. Oleh karenanya bank syariah hendaknya menyediakan sarana keluhan nasabah baik itu melalui *customer service*, *call center*, maupun kotak saran.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan berdasarkan pengalaman konsumen terhadap produk yang dinilai berdasarkan suatu ketentuan (Wijaya, 2011).

Pelayanan merupakan suatu perbuatan atau tindakan sebuah organisasi atau lembaga yang memberikan kepuasan kepada nasabah, dan melayani secara langsung (Khasmir, 2005:310). Menurut Kotler (2007:25) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan sebuah totalitas dari karakteristik barang maupun jasa yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi. Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan melakukan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat yang diuraikan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan sebuah organisasi maupun lembaga yang memberikan keunggulan dari produk dan jasa sesuai dengan keinginan nasabah dan dapat memberikan kesan bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari apa yang diharapkan nasabah.

2.2.2 Dasar-Dasar Etika Dalam Pelayanan

Semua pihak yang terlibat dalam perusahaan baik direktur hingga karyawan harus saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pihak yang terlibat dalam perusahaan harus memahami tentang perbankan dan juga harus memiliki etika yang baik dalam hal pelayanan. Untuk mencapai itu semua pihak bank yang terkait harus menerapkan beberapa etika dasar dalam

perbankan syariah, ketentuan etika secara umumnya menurut (Khasmir, 2008) yaitu:

1. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan hal yang penting dalam pelayanan. Sikap dan perilaku ini pada praktiknya menunjukkan kepribadian dan citra perusahaan. Sikap dan perilaku yang baik merupakan sesuatu yang harus dimiliki dan ditunjukkan seluruh karyawan terutama dibagian *front office* baik itu *customer service, teller*, maupun *public relation*. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan menyangkut dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku yang dapat membuat nasabah terkesan dan merasa nyaman. Penampilan seorang karyawan juga harus tampak senang ketika melayani nasabah terutama saat jam kerja dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima.

3. Cara berpakaian

Artinya cara menggunakan seragam, termasuk baju dan celana serta atribut atau aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian yang dikenakan juga harus serasi antara baju dan celana terutama soal warna, pakaian juga harus rapi, bersih, dan wangi sehingga penampilan karyawan terkesan baik dan

nasabah merasa nyaman ketika berhubungan dengan karyawan.

4. Cara berbicara

Cara berbicara yang dimaksud ialah cara kita ketika berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan berhadapan langsung dengan nasabah sebagai lawan bicara, berbicara dengan nasabah harus jelas, nada yang sopan, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak-gerak

Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, serta anggota badan lainnya. Jangan sampai gerak-gerak yang dilakukan karyawan membuat nasabah tersinggung atau merasa tidak nyaman.

6. Cara bertanya

Dalam praktiknya setiap nasabah memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda, ada yang banyak diam, cerewet, atau banyak tanya. Dari beberapa karakter ini seorang karyawan harus mampu dalam mengambil tindakan, ketika sedang berhadapan dengan nasabah yang pendiam maka karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya dan membawa suasana komunikasi nyaman. Kemudian bagi nasabah yang banyak tanya maka disini karyawanlah yang harus mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Menurut Mastura (2018) mengatakan bahwa dalam melayani nasabah, etika yang diterapkan harus sesuai dengan ketentuan yang

ditetapkan agar nasabah merasa nyaman ketika datang ke bank dan merasa dihargai sehingga nasabah merasa akrab dan terjalin komunikasi yang baik antara kedua pihak. Kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan dipandang baik dimata nasabah dan tidak memiliki keluhan terkait pelayanan yang diterimanya, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Terkait kepuasan tentunya nasabah ingin diberikan pelayanan yang prima, untuk memberikan pelayanan yang prima tentunya didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang baik.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kepuasan dan kenyamanan nasabah tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan yang ramah, sopan dan mudah tersenyum juga pandai berbicara serta menyenangkan dan pintar tentu dapat membuat nasabah merasa nyaman dan puas.

3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir

Dalam menjalankan kegiatannya, karyawan harus tetap melayani setiap kebutuhan nasabah dari awal hingga akhir demi kenyamanan nasabah.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam memberikan pelayanan yang baik diharapkan karyawan dapat memberikan pelayanan sesuai prosedur. Dengan

kata lain jangan sampai pelayanan yang diberikan membuat nasabah merasa tidak dihiraukan dengan pelayanan yang lambat.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah dan memahami apa yang diinginkan nasabah. Artinya karyawan harus mampu berbicara yang jelas dan dapat dipahami oleh nasabah.

2.2.3 Etika yang Dilarang Dalam Pelayanan

Dalam pelayanan yang diberikan karyawan bank diharuskan memiliki etika yang baik dalam melayani nasabah. Etika ini dibentuk agar tujuan dalam syariah ini bisa tercapai yaitu untuk mendapatkan kepuasan nasabah dari pelayanan yang diberikan. Namun dalam penerapan etika yang baik, ada beberapa hal penting yang tidak boleh dilakukan atau dilarang oleh karyawan maupun pihak bank yang terlibat. Menurut Khasmir (2006:103) larangan dalam etika yaitu :

1. Dilarang berpakaian sembarangan

Seorang karyawan bank dilarang memakai pakaian yang sembarangan atau tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan pada saat jam kerja maupun ketika melayani nasabah. Bagi karyawan laki-laki dilarang melipat baju atau tidak memasukan baju kedalam dan menggunakan aksesoris yang berlebihan.

2. Dilarang melayani nasabah sambil makan

Karyawan dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, mengunyah, dan hal-hal lainnya yang dapat menyebabkan terganggunya konsentrasi dalam melayani nasabah yang membuat nasabah merasa tidak nyaman.

3. Dilarang mengobrol dan bercanda

Ketika sedang melayani nasabah hendaknya karyawan menghindari berbicara dan bercanda dengan orang lain ataupun sesama karyawan. Karyawan harus tetap fokus dalam melayani nasabah agar nasabah puas dan tidak merasa terganggu.

4. Dilarang cemberut atau tidak enak dipandang

Karyawan dilarang mengekspresikan wajah yang tidak menyenangkan, cemberut, sinis, sedih, ataupun mimik wajah yang marah ketika sedang melayani nasabah. Karyawan harus selalu ceria ketika memberikan pelayanan karena akan mencerminkan kesan yang baik bagi nasabah.

5. Dilarang berdebat atau menyanggah

Karyawan dilarang melakukan debat ataupun sanggahan atas pendapat ataupun argumentasi nasabah meskipun pendapat nasabah itu salah. Karyawan dituntut untuk menjelaskan apa yang dibahas secara jelas dan tetap sopan agar tidak ada terjadi kesalahpahaman antara nasabah dan karyawan.

6. Dilarang meninggalkan nasabah

Apabila sedang memberikan pelayanan, karyawan dilarang untuk meninggalkan nasabah dikarenakan apabila nasabah mengalami keluhan atau masalah, seorang karyawan harus cepat dan tanggap dalam membantu. Karyawan juga dilarang melayani nasabah lain ketika sedang membrikan pelayanan kepada seorang nasabah.

7. Dilarang berbicara terlalu keras atau lemah

Berbicara dengan nada yang terlalu tinggi dapat menyebabkan nasabah tidak puas dan merasa terganggu. Justru nasabah akan menganggap karyawan sedang marah ketika melayaninya sehingga nasabah tidak merasa nyaman. Begitu juga ketika sedang memberikan pelayanan namun karyawan berbicara dengan intonasi yang lemah, maka akan menimbulkan suara yang tidak jelas. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, karyawan hendaknya memperhatikan intonasi kata yang jelas, teratur dan juga sopan.

8. Dilarang meminta imbalan atau janji

Karyawan dilarang keras untuk meminta imbalan atau janji-janji dari nasabah, karena mengingat seorang karyawan telah diberikan gaji oleh bank terkait. Membuat janji-janji yang terlalu berlebihan juga tidak baik karena apabila janji itu tidak bisa ditepati maka akan menyebabkan nasabah hilang kepercayaan terhadap bank terkait.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang *rahmatat lil alamin*, yaitu agama yang membawa rahmat bagi seluruh alam. Islam adalah agama komperhensif yang mengatur seluruh kegiatan umat manusia mulai dari yang terkecil hingga yang terbesar. Salah satunya mengatur dalam hal muamalah, termasuk transaksi yang dilakukan nasabah dan bank syariah. Dalam melakukan pelayanan yang berkualitas hendaknya bank syariah tidak sampai melakukan hal yang merugikan bank dan nasabahnya. Sesuai dengan sabda Nabi SAW

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ مَالِكِ بْنِ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: Dari Abu sa'ad bin Malik bin Sinan Al-khudury Radiyallahu anhu, Rasulullah saw bersabda, “*tidak boleh ada bahaya dan tidak boleh membahayakan orang lain*”. (H.R Baihaqi 69).

Hadist ini memberikan *I'tibar* bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas maka jangan sampai ada nasabah yang merasa dirugikan dan bank juga tidak dirugikan. Anjuran ini merupakan perintah dalam Islam untuk mendorong umatnya berlaku baik dan tidak merugikan. Menurut (Sunardi, 2014) Tolak ukur pelayanan dalam Islam yaitu sesuai standarisasi syariah yang kemudian dijadikan sebagai standar nilai indikator kualitas

pelayanan, Seperti indikator *pertama* yaitu daya tanggap (*responsiveness*), yang berarti pelayanan yang diberikan bank syariah harus memiliki komitmen dan profesional dalam memberikan bantuan bagi setiap nasabahnya. Seperti firman Allah Swt dalam surat Al-Insyirah ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : “Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain.” (Q.S. Al-Insyirah [94]:7).

Nilai indikator yang *kedua* yaitu kehandalan, yaitu mencerminkan kemampuan dan keharusan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk mengharapkan keberkahan dan nikmat dari Allah Swt. Sebagaimana yang dicontohkan oleh nabi Muhammad Saw yang terdapat dalam Al-quran surat Al-Ahzab ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ

كَثِيرًا ۗ

Artinya : “Sesungguhnya telah ada pada diri rasulullah suru tauladan bagi kamu yaitu bagi orang-orang yang mengharapakan rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah.” (Q.S. Al-Ahzab [33]:21).

Nilai indikator *ketiga* yaitu jaminan (*assurance*), yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan harus memberikan kenyamanan, kepercayaan, kejujuran yang menjamin nasabah akan mendapatkan itu semua sebagaimana firman Allah dalam surah As-Syu'ara' ayat 181-182 berikut ini:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۖ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۖ

Artinya: “*Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar.*” (Q.S. Asy-Syu'ara [26]:181-182).

Adi Warman Karim (2003:73) juga menjelaskan bahwa sukses dan gagalnya suatu bisnis disebabkan oleh baik buruknya pelaku bisnis itu sendiri. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt dalam surat Ali-Imran ayat 59.

إِنَّ مَثَلَ عِيسَىٰ عِنْدَ اللَّهِ كَمَثَلِ آدَمَ ۖ خَلَقَهُ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ قَالَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

Artinya: “*Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.*” (Q.S. Ali-Imran [3]:59).

Dari ayat ini memberikan penjelasan karyawan bank syariah hendaknya memberikan setiap pelayanan dengan kejujuran dan menjaga kenyamanan ketika sedang melayani nasabah. Ketika

nasabah telah mendapatkan jaminan bahwasanya pelayanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan maka nasabah juga akan percaya dan loyal terhadap bank syariah tersebut dalam menggunakan jasanya.

Nilai indikator ke *empat* yaitu empati atau perhatian, yaitu bentuk perhatian yang diajarkan dalam Islam ialah harus sesuai dengan iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah Swt. Sesuai dengan firman Allah Swt yang terdapat dalam surah An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*” (Q.S. An-Nahl [16]:90).

Nilai indikator *kelima* kemampuan fisik (*tangible*) yaitu mencerminkan ajaran Islam tentang bagaimana cara adab berbusana atau cara berpakaian yang santun, seperti dalam firman Allah Swt yang terdapat dalam surah Al-A'raf ayat 26.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيثًا وَلِبَاسِ التَّقْوَى ذَلِكَ خَيْرٌ
ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya : “*Hai anak adam sesungguhnya kami telah menurunkan pakaian kepadamu untuk menutup auratmu, dan pakaian indah untuk perhiasan.*” (Q.S. Al-A’raf [7]:26).

Figur seorang Rasulullah telah menjadi contoh yang nyata bagi umat manusia dalam bemuamalah, hal yang wajib dicontoh oleh bank ialah sifat rasulullah yaitu jujur (*siddiq*), dapat dipercaya (*amanah*), cerdas (*fathanah*), dan menyampaikan (*tabligh*).

Dari beberapa hal diatas perbankan syariah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar syariah dan tentunya juga dapat memberi kepuasan tersendiri bagi nasabah. Perbankan syariah diharapkan juga mampu menjalin hubungan harmonis dengan nasabanya dengan berupaya baik dalam bersikap dan bertingkah laku dengan tujuan untuk memberikan kesan baik dan nasabah merasa nyaman serta dihargai sehingga mudah ketika melakukan transaksi. Hal ini tercermin apabila karyawan memiliki sikap rajin, tepat waktu, tidak malas, murah senyum, sopan, dan ramah dalam melayani setiap keperluan nasabah dan memiliki simpati yang tinggi serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.

2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan (ServQual)

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merepleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi kualitas

pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:282) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Kemampuan dan penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah nyata dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik ini meliputi bangunan, gedung, peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya termasuk karyawan yang ada didalamnya.
2. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan dan menanggapi berbagai macam keluhan yang diajukan nasabah dan mampu memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.
3. Daya tanggap (*responsivness*), yaitu suatu keadaan dan kemauan untuk membantu nasabah ketika datang dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pengunjung dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk memberikan kesan baik dan kepercayaan kepada nasabah. Hal ini ditunjang oleh beberapa komponen seperti komunikasi, kreadibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang baik dan tulus dalam melayani secara pribadi dan mengerti tentang

apa yang dibutuhkan nasabah. Diharapkan bank mampu memahami dan memberikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah secara spesifik dan memiliki waktu operasional baik pula terhadap nasabah.

Kualitas layanan ini mewakili 5 indikator pertanyaan yang terkait dengan dimensi kualitas pelayanan ServQual dalam sebuah perusahaan (Wijayanti, 2017) yaitu:

1. Wujud fisik (*tangibles*), yaitu indikator untuk mengetahui seberapa baik penampilan atau eksistensi yang diberikan oleh perusahaan.
2. Keandalan (*reability*), yaitu indikator untuk mengetahui seberapa baik kemampuan bank dalam memberikan jasa layanan prima kepada nasabah secara akurat dan sesuai dengan keinginan nasabah.
3. Daya tangap (*responsiveness*), yaitu indikator untuk mengetahui seberapa besar upaya bank dalam memberikan tanggapan atau bantuan kepada nasabahnya dengan cepat dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu indikator untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan, kemampuan, keramahan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kesan baik dan rasa puas nasabah.
5. Empati (*emphaty*), yaitu indikator untuk mengetahui seberapa besar perhatian dan ketulusan bank dalam

memberikan pelayanan terhadap apapun yang dibutuhkan oleh nasabah.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) kinerja merupakan pengukuran hasil kerja yang diharapkan secara optimal. Kinerja karyawan merupakan sikap yang dimiliki oleh setiap individu dan menunjukkan tingkat keberhasilan dalam pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan (Rival, 2005). Menurut Lie dan Siagian (2018:06) mengatakan bahwa kinerja merupakan bentuk hasil dari pencapaian seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai standar yang diberlakukan dalam sebuah perusahaan. Menurut pendapat Mukhlis (2005:27) kinerja merupakan hasil yang didapatkan oleh seseorang dalam periode tertentu baik kualitas, kuantitas, efektif dan efisiensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dari beberapa definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan bentuk keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugasnya pada sebuah perusahaan maupun organisasi dalam waktu tertentu dan sesuai standar yang ditetapkan di perusahaan tersebut.

Dalam praktik kerja sebuah bank, kinerja karyawan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam pertumbuhan dan perkembangan bank tersebut. Kinerja karyawan ini bersifat individual dan merupakan suatu hal yang berbeda antara setiap

orang, oleh karenanya produktivitas seorang karyawan sangat dipengaruhi juga oleh kecakapan pimpinan dalam memotivasi dan memberikan arahan kepada bawahannya. Kinerja bank dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah tidak terlepas dari kinerja karyawan bank tersebut. Untuk mencapai kinerja yang baik maka bank harus merancang manajemen kinerja yang menghubungkan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan yang ingin dicapai.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dalam pelaksanaan tugas karyawan bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah meskipun karyawan sedang memiliki masalah pribadi ataupun permasalahan kinerja dalam bank. Baik buruknya kualitas kinerja bank sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan yang terlibat didalamnya. Oleh karena itu kinerja seorang karyawan harus terus ditingkatkan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Menurut (Widiyanti, 2019) faktor umum yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah:

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas yang dimaksud apabila tujuan perusahaan dapat terwujud sesuai apa yang telah direncanakan. Efisiensi merupakan bentuk kemampuan dan pengorbanan yang telah dilakukan demi terwujudnya tujuan perusahaan. Dalam praktik operasional bank seluruh karyawan yang terlibat harus bekerjasama dalam pencapaian tujuan dengan merancang suatu program untuk dapat terwujudnya tujuan bank tersebut (efektivitas). Pengorbanan karyawan dalam memberikan

pelayanan dengan baik kepada nasabah seperti harus ramah, selalu tersenyum, harus perhatian, sopan, berpenampilan menarik dan sikap baik lainnya sangat mempengaruhi terwujudnya tujuan perusahaan (efisiensi).

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Otoritas dan tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan bank. Baiknya kualitas kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh otoritas yang ada dalam bank tersebut dengan cerminan disiplin dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Sedangkan tanggung jawab merupakan implementasi sebab dari adanya otoritas dalam bank tersebut, apabila ada otoritas maka akan mengakibatkan adanya tanggung jawab.

3. Disiplin

Disiplin memberikan makna taat terhadap peraturan yang berlaku. Seorang karyawan bank dituntut harus disiplin terhadap waktu dan pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya dimana ia bekerja. Disiplin juga berimplikasi terhadap sanksi yang diberikan bagi yang melanggar hukum, hal inilah kemudian yang menjadi penunjang kualitas kinerja karyawan.

4. Inisiatif

Karyawan bank baik atasan maupun bawahan hendaknya memiliki daya pikir/inisiatif yang baik dalam melakukan perancangan yang berkaitan dengan tujuan perusahaan.

Dengan kata lain inisiatif karyawan yang terlibat merupakan bentuk daya dorong bank dalam mewujudkan tujuannya, sehingga apabila karyawan dituntut memiliki inisiatif maka akan terbentuk kinerja yang prima yang diharapkan oleh bank.

2.3.3 Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Bintoro (2017) penilaian kinerja merupakan suatu proses yang memungkinkan organisasi untuk mengetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat. Menurut Khasmir (2017) penilaian kinerja merupakan suatu metode yang digunakan untuk menilai, dan mengevaluasi kinerja seseorang. Menurut Sihombing (2015) penilaian kinerja merupakan bentuk dari motivasi dan prestasi. Untuk menyelesaikan tugas seseorang sepatutnya memiliki tingkat kemampuan tertentu, dan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh karyawan baik itu melakukan pelayanan, promosi, pelatihan dan aktivitas lainnya sangat berpengaruh terhadap keefektifan kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan karena fungsi penilaian kinerja dapat memberikan informasi penting terkait pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik kepada karyawan terkait kinerja mereka yang sesungguhnya.

Mulyana (2011) menyatakan bahwa penilaian kinerja terdiri dari beberapa proses yaitu :

1. Identifikasi, proses ini mengacu kepada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang berhubungan dengan

terwujudnya tujuan sebuah perusahaan. Hal ini dapat dilihat dengan cara hasil analisa jabatan.

2. Pengukuran, proses ini merupakan inti dari penilaian kinerja yaitu sebuah organisasi harus memiliki manajemen untuk menentukan baik buruknya kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut serta dapat membandingkan hasil kinerja karyawan dengan nilai-nilai standar yang berlaku dalam perusahaan tersebut.
3. Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil kinerja seorang karyawan. Pihak manajemen perusahaan diharapkan mampu melakukan arahan dan perbaikan yang berorientasi untuk masa depan dalam memperbaiki kinerja karyawannya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai pengertian penilaian kinerja, dapat kita ambil kesimpulan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem penilaian yang dilaksanakan setiap periode tertentu terhadap kinerja karyawan yang berkaitan dengan tugas yang dilaksanakan oleh karyawan tersebut. Proses penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan membandingkan kinerja karyawan terhadap standar yang telah ditetapkan atau memperbandingkan kinerja antar karyawan yang memiliki kesamaan tugas.

Dalam praktik operasional perbankan syariah hendaknya juga melakukan penilain kinerja karyawan untuk menilai seberapa besar harapan perusahaan itu dapat terwujud melalui kinerja

karyawannya dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, baik buruknya pelayanan yang diberikan dipengaruhi oleh kinerja yang diberikan. Oleh karena itu penilaian kinerja karyawan ini perlu diukur untuk mendapatkan umpan balik dari karyawan dalam memperbaiki kinerjanya baik itu sikap, tingkah laku, penampilan, kesopanan dan aktivitas lainnya demi terwujudnya kinerja yang baik sesuai standar yang berlaku.

2.3.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja secara umum adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan, menetapkan tujuan perusahaan, mengidentifikasi pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan dan perencanaan sumberdaya manusia (Rivai, 2008). Sementara menurut (Fatimah, 2017) menyatakan bahwa tujuan penilaian kinerja ada tiga, yaitu :

1. Administratif, yaitu penilaian kinerja yang berkaitan dengan aktivitas individu yang bertujuan untuk menaikkan gaji, promosi, kenaikan jabatan, dan bahkan melakukan pemecatan.
2. Pengembangan, yaitu penilaian kinerja yang dilakukan untuk tujuan identifikasi dan evaluasi bentuk-bentuk kelemahan dalam melakukan aktivitas. Hal ini dapat bermanfaat bagi karyawan dalam melakukan perubahan tingkat kinerja sesuai standar dan harapan perusahaan.

3. Penelitian, dalam hal ini bermaksud untuk mendapatkan informasi dari hasil penelitian yang sering digunakan sebagai acuan yang valid dalam melakukan seleksi dan pelatihan.

2.3.5 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016), indikator kinerja karyawan dapat diukur dengan menggunakan 6 cara yaitu:

1. Kualitas (mutu) merupakan suatu bentuk hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan mendekati kesempurnaan atau standar yang berlaku. Makin sempurna bentuk suatu hasil kerja produk maka akan semakin memberikan cerminan kinerja yang baik. Begitu juga sebaliknya apabila hasil produk yang dihasilkan memiliki kualitas rendah maka kinerja juga ikut rendah/tidak baik.
2. Kuantitas (jumlah) yaitu sebuah pengukuran kinerja yang dilakukan dengan melihat jumlah yang dihasilkan oleh aktivitas karyawan.
3. Waktu, dalam melaksanakan aktivitasnya karyawan diberikan waktu untuk menyelesaikannya. Artinya ada penempatan batas waktu minimal dan batas waktu maksimal.
4. Kerjasama antar karyawan, dalam sebuah perusahaan kinerja saling berkaitan dengan kerjasama antar karyawan maupun dengan pimpinan. Dalam indikator ini mengukur bagaimana seorang karyawan itu dapat mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antar sesama.

5. Penekanan biaya, dalam aktivitas yang dijalankan oleh karyawan melibatkan biaya yang telah dianggarkan sebelum aktivitas itu dilakukan. Artinya biaya yang sudah dianggarkan tersebut tidak melebihi atau mengurangi dari yang sudah ditetapkan.
6. Pengawasan, yaitu merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan dalam setiap aktivitas yang dilakukan, artinya seorang karyawan akan merasa lebih hati-hati dan teliti dalam melakukan pekerjaannya.

Dalam praktik perbankan, indikator pengukuran kinerja karyawan ini merupakan suatu hal sangat penting untuk melihat perkembangan dan eksistensi perusahaan. Kinerja perusahaan yang baik tercermin dari kinerja karyawan yang baik pula. Dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan dengan beberapa indikator yang telah disebutkan maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan membimbing, memotivasi dan mengarahkan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Kinerja karyawan yang baik maka akan dapat meningkatkan produktivitas bank menjadi lebih tinggi (Utami, 2013).

2.4 Perbankan Syariah

Menurut UU No. 21/2008 Pasal 1 menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah

adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah. Namun secara luas dikenal dengan “*Islamic Bank*” yang dikenal di negara lain untuk menyatakan bank beroperasi berdasarkan prinsip syariah, disamping itu juga ada istilah lain dalam penyebutan bank ini seperti *interes fee*, lariba bank, dan shari’a bank.

Secara umum bank ialah sebuah instansi keuangan yang memberikan 3 pokok jasa dalam usahanya yaitu, menyimpan uang, memberi pinjaman, dan memberikan jasa pengiriman uang. Menurut Ascarya (2007:2), bank syariah ialah bank dengan pola bagi hasil yang dalam kegiatan operasionalnya baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun produk lainnya menjadi landasan utama dalam kegiatannya. Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah (Sudarsono, 2012:29).

Prinsip dasar perbankan syariah mengacu pada Al-quran dan sunnah. Setelah melakukan pengkajian lebih dalam kegiatan operasional bank syariah tidak terlepas dari tiga prinsip yang menjiwai dalam kegiatan transaksinya yaitu *efisiensi*, keadilan dan kebersamaan. *Efisiensi* mengacu kepada prinsip saling bekerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan. Keadilan mengacu pada kegiatan yang jujur, ikhlas, tulus, dan melayani sesuai dengan

proporsi yang ditentukan. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling membantu dan berkolaborasi dalam meningkatkan produktivitas kerja perusahaan.

Dalam mewujudkan tujuan perusahaan, perbankan syariah tentunya didukung oleh struktur manajemen yang handal, kinerja yang baik serta kebijakan yang tepat. Dalam Teori organisasi juga menjelaskan bahwa dalam sebuah organisasi memiliki kerangka hubungan yang terstruktur yang didalamnya terdapat wewenang dan tanggung jawab serta pembagian kerja menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Menurut Robbins (1994:43) dalam bukunya “Teori organisasi (Struktur, Desain dan Aplikasi) mengatakan bahwa organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan (Hasanah, 2017). Menurut teori Birokrasi oleh Max Weber dalam bukunya yang berjudul *the protestant ethic and spirit of capitalism* dan *the theory of social and economic organization* sebagai lanjutan dari teori organisasi mengatakan bahwa birokrasi merupakan konsep ideal bagi organisasi modern, dalam organisasi yang kompleks dibutuhkan kecepatan, ketepatan, kepastian dan kontinuitas. Sedangkan menurut teori manajemen *saintifik* yang dipelopori oleh Federick Taylor mengatakan bahwa organisasi dijalankan oleh otoritas manajemen, karyawan adalah alat untuk melaksanakan rencana manajemen. Implikasinya ialah komunikasi organisasi adalah

sebagai alat kontrol manajerial dan koordinasi proses organisasi (Sitepu, 2011:1).

Dari teori tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dalam sebuah perusahaan termasuk lembaga keuangan syariah tidak terlepas dari pentingnya stuktur manajemen organisasi perusahaan untuk dapat memudahkan dalam mewujudkan tujuan. Kemudian birokrasi di perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya juga menjadi suatu keharusan yang saling terkait untuk menunjang kinerja dan pertumbuhan perusahaan yang sehat. Terfokus pada lembaga keuangan yang dalam kegiatan operasionalnya sangat mementingkan kepuasan konsumen/nasabah. Tentunya untuk menciptakan kepuasan konsumen maupun pertumbuhan dan perkembangan perusahaan yang baik harus menerapkan manajemen dan kebijakan yang tepat.

2.5 Penelitian Terkait

Sebelumnya peneliti telah mendapatkan penelitian terdahulu yang terkait dengan judul dalam penelitian ini dan sekaligus dijadikan sebagai referensi dalam penulisannya. Secara ringkas penelitian terkait dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 2.1
Matriks Penelitian Terkait

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kamila (2017)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)	Kuantitatif, <i>Partial Leas Square</i> (PLS) Uji validitas, reabilitas.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berdampak baik terhadap kepuasan nasabah
2	Mastura (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Aceh KPO)	Pendekatan Kuantitatif. Teknik <i>accidental sampling</i> Uji validitas, reabilitas, Asumsi klasik, regresi linier berganda	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
3	Saputra (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja <i>Customer Service Officer</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tanggerang)	Kuantitatif Teknik survei (<i>simple random sampling</i>) Uji validitas, reabilitas, uji F, uji t	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja CS maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 2.1–Lanjutan

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Jodi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan)	Kuantitatif Uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, uji F.	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.
5	Widyawati (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Sulselbar Parepare)	Kuantitatif Deskriptif dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Uji validitas, reabilitas, uji F, uji t, uji normalitas, multikolinieritas.	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang meliputi kualitas pelayanan, produk, emosional, biaya, yang paling berpengaruh signifikan ialah variabel kualitas pelayanan dan variabel lainnya berpengaruh namun tidak signifikan.
6	Ismanto dkk (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan).	Deskriptif Kuantitatif Teknik <i>simple random sampling</i> Uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, linier berganda, uji F, uji t.	Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja frontliner terhadap kepuasan nasabah.

Sumber: Data diolah (2021)

Dari Tabel 2.1 yang disajikan di atas terlihat bahwa penelitian terdahulu telah dilakukan oleh beberapa orang yang juga mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan berbagai variabel yang berbeda-beda antara penelitian satu dengan lainnya dan tentunya berbeda dengan penelitian ini. Secara jelasnya penulis dapat menyimpulkan penelitian terkait sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Kamila (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data *partial leas square* (PLS) dengan sampel sebanyak 80 responden. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah, pada penelitian ini menggunakan kualitas produk sebagai variabel X_1 dan kualitas pelayanan sebagai variabel X_2 dan variabel Y atau objek penelitian pada BSM cabang Jakarta, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X_1 dan kinerja karyawan sebagai variabel X_2 . Persamaannya ialah menggunakan variabel kealitas pelayanan dan sama-sama mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Mastura (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah

Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian tersebut yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini ialah variabel X_2 yaitu kepercayaan nasabah dan objek penelitian yaitu pada Bank Aceh KPO Banda Aceh. Sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan variabel X_2 yaitu kinerja karyawan dan menggunakan objek penelitian pada PT. BSI Cabang Takengon. Sedangkan yang menjadi persamaanya ialah menggunakan variabel X_1 yaitu kualitas pelayanan dan sama-sama mengukur tingkat kepuasan nasabah

Ketiga, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2018), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja customer service memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja customer service maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Perbedaan yang terdapat pada penelitian tersebut dengan penelitian

penulis ialah terletak pada variabel X_2 yaitu customer service dan objek penelitian pada Bank Central Asia Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang. Sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan variabel kinerja karyawan sebagai X_2 dan objek penelitian pada PT. BSI Cabang Takengon. Kemudian yang menjadi persamaan dari penelitian tersebut ialah menggunakan variabel X_1 kualitas pelayanan dan sama-sama mengukur kepuasan nasabah.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Jodi (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel 98 orang. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah, pada penelitian ini menggunakan objek PT. BPR Kediri Tabanan, sedangkan objek penelitian penulis yaitu PT. BSI Cabang Takengon. Persamaannya ialah menggunakan variabel X_1 kualitas pelayanan dan X_2 kinerja karyawan dan sama-sama mengukur kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Widiyawati (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode lapangan

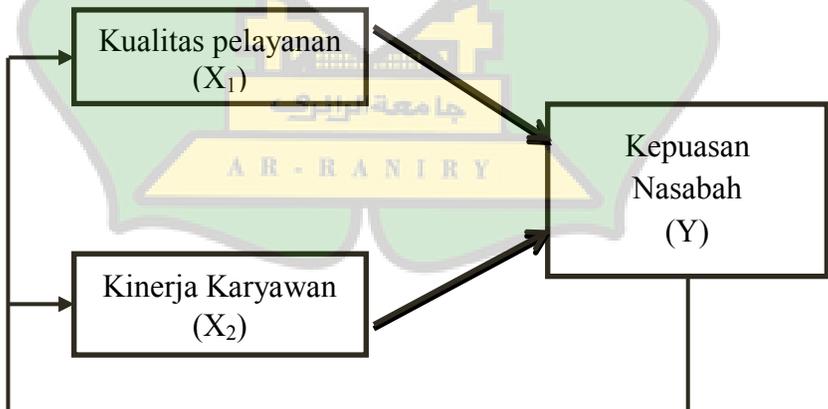
(*field research*) dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan yang meliputi pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya, yang paling berpengaruh ialah kualitas pelayanan dan variabel lainnya berpengaruh namun tidak signifikan. Dari penelitian tersebut yang menjadi perbedaan dengan penelitian penulis ialah hanya menggunakan satu variabel X yaitu kinerja, pada penelitian penulis menggunakan dua variabel X yaitu kualitas pelayanan dan kinerja. Sedangkan yang menjadi persamaannya ialah sama-sama mengukur kepuasan nasabah.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Ismawanto dkk (2020) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 100 sampel dari keseluruhan populasi. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja frontliner terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada objek penelitiannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan PT. BRI Persero Cabang Balikpapan sudirman unit klandasan, sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan objek penelitian PT. BSI Cabang Takengon. Kemudian yang menjadi persamaannya yaitu menggunakan variabel

X_1 dan X_2 serta untuk mengukur kepuasan nasabah sebagai variabel Y .

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa (gambar) atau penjelasan tentang hubungan antar variabel dari berbagai teori yang telah dijelaskan yang bertujuan untuk memperjelas maksud pelaksanaan penelitian dan memudahkan dalam pemahaman sebagai landasan yang selanjutnya akan digunakan untuk merumuskan hipotesis penelitian (Sugiyono, 2009). Hal ini merupakan bentuk interpretasi antar variabel yang dijelaskan secara logis, dikembangkan, dan diterangkan dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi (Kuncoro, 2013). Skema kerangka berpikir dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :



Sumber: Data diolah (2021)

Gambar 2.2
Skema Kerangka Berpikir

2.7 Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan yang berkualitas didalam sebuah perusahaan/ lembaga merupakan hal yang sangat penting dan erat kaitannya terhadap kepuasan konsumen/nasabah. Pelayanan yang berkualitas juga dapat berpotensi meningkatkan keberlangsungan eksistensi sebuah perusahaan. Menurut Jodi (2018) pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah, oleh karenanya kepuasan nasabah menjadi prioritas dalam hal tersebut. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat menjadi indikator kepuasan konsumen/nasabah, hal ini kemudian menjadi sangat penting dikarenakan karyawan merupakan alat yang berinteraksi langsung dengan konsumen/nasabah sehingga baik buruknya kinerja karyawan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja *customer service officer* terhadap kepuasan nasabah studi pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang pondok lestari cileduk tanggerang mengatakan terdapat pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dari permasalahan dan teori yang telah dibuat maka peneliti menetapkan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H_1 : Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga keuangan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur kinerja perusahaan, tumbuh kembangnya perusahaan, dan eksistensi lembaga keuangan tersebut. Kualitas pelayanan ini kerap sekali menjadi keputusan nasabah dalam menggunakan bank tersebut untuk mengelola keuangannya. Kepuasan nasabah dapat diwujudkan dengan pelayanan yang prima tentunya, dalam hal ini didukung oleh kualitas pelayanan karyawan bank maupun segala bentuk fasilitas yang ada dalam bank tersebut.

Beberapa hal yang sering dinilai oleh nasabah terkait puas atau tidak puas dalam memberikan pelayanan yang nyata ialah nasabah melihat dari pelayanan yang dilakukan oleh karyawan depan *frontliner* karena nasabah lebih sering berinteraksi dengan karyawan bank tersebut. Puas tidak puasnya nasabah seringkali diukur dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* bank tersebut. Kemudian dalam mencapai kepuasan nasabah, hendaknya bank juga memiliki dimensi kualitas pelayanan yang baik yaitu, kehandalan, ketangapan, empathy, kepastian, dan keberwujudan (Zeithaml et al., 1996).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di kota Pekanbaru, juga pernah diteliti oleh Wahab (2017) dengan

hasil penelitian yang menyatakan bahwa dari beberapa variabel indikator yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan keberwujudan (*tangible*) yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah ialah variabel kehandalan (*reability*) dan yang paling berpengaruh ialah variabel keberwujudan. Dari permasalahan dan teori yang telah dibuat maka dalam penelitian ini menetapkan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

2.7.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan

Nasabah

Kinerja karyawan dalam perbankan syariah sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam mengambil keputusan maupun menjadi nasabah yang loyal. Oleh sebab kinerja karyawan bank dituntut untuk selalu profesional dalam memberikan pelayanan ataupun sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pada dasarnya kepuasan nasabah yang diukur dari kinerja karyawan merupakan pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah yang diberikan oleh karyawan bank tersebut.

Dalam hal menuntut kinerja karyawan bank yang berkualitas hendaknya pimpinan bank selalu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada karyawan serta melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penilaian yang dilakukan oleh pimpinan bank dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih

baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Perlunya motivasi karyawan pada perbankan dapat menjadi daya dorong bagi bank untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai perbankan tersebut (Siagian, 2002:89).

Penelitian terkait pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BNI syariah cabang Malang juga pernah dilakukan oleh Widiyananda (2018). Dari hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kinerja karyawan yang meliputi koordinasi, komunikasi dan motivasi berpengaruh baik terhadap kepuasan nasabah pada bank tersebut. Penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada PT. Taspen persero cabang Yogyakarta juga dilakukan oleh Utami (2013) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank tersebut. Dari permasalahan dan teori yang telah dibuat maka peneliti menetapkan hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H₃ : Kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pendekatannya data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data kuantitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk angka yang dapat diukur (Sugiyono, 2016:8). Kemudian berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan pemecahan masalah yang ada berasal dari data-data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan (Narbuko dan Achmadi, 2013). Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *field research*. Penelitian dengan teknik *field research* merupakan penelitian lapangan, yang berarti peneliti juga ikut terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan (Bungin, 2005:39).

Menurut sumber data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang didapatkan peneliti langsung dari sumber pertama yaitu dari angket atau kuisiner yang dibagikan kepada sejumlah responden (Muhammad, 2008). Sedangkan data skunder ialah data yang didapatkan dari sumber kedua yaitu berupa buku, teks, majalah, brosur, dan referensi lainnya yang berkenaan dengan judul penelitian (Bungin, 2005:129).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah penelitian itu dilakukan. Lokasi pada penelitian ini bertempat di Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Takengon Jln. Yos Sudarso No.164. Penulis memutuskan untuk memilih lokasi tersebut dikarenakan selain letak lokasi yang strategis, sebelumnya peneliti juga telah melakukan survei lapangan dan menemukan berbagai bentuk permasalahan yang berasal dari keluhan nasabah terkait pelayanan dan juga kinerja karyawan. Sehingga dari permasalahan tersebut peneliti memutuskan bahwa pada Kantor Cabang PT. BSI Takengon adalah tepat untuk dijadikan sebagai objek/lokasi dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Ridwan (2013) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan kata lain populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda atau yang lainnya yang mempunyai karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi karakteristik dan alasan dalam penentuan populasi nasabah ialah nasabah yang memiliki simpanan pada PT. Bank BSI Cabang Takengon, baik itu nasabah yang memiliki tabungan, deposito, giro maupun valas yang berjumlah 27.486 nasabah yang

terhitung sejak dilakukannya merger menjadi BSI selama bulan Februari-April 2021.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:118). Sampel merupakan sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi yang akan diteliti secara lebih rinci (Muhammad, 2008:161). Sampel diambil menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu memilih dan mengambil anggota-anggota dari populasi yang digunakan sebagai sampel yang mewakili. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini ialah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suliyanto, 2009). Jenis sampel *nonprobability* dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel ini berdasarkan kemudahan siapa saja yang ditemui di PT. BSI tersebut.

Alasan dilakukannya teknik pengambilan data tersebut adalah karena jumlah populasi yang banyak dan tidak memungkinkan mengumpulkan semua anggota populasi karena akan membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karenanya peneliti memutuskan untuk memilih mendapatkan data dari sampel yang didapatkan dengan metode *accidental sampling*. Kualitas data yang dihasilkan sampel lebih teliti dibandingkan dengan populasi dan

proses penelitian menggunakan sampel relatif lebih cepat daripada populasi (Priadana dan Lubis, 2009). Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 27,486 nasabah. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang mewakili populasi maka peneliti menggunakan rumus Slovin. (Umar, 2011).

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{27.486}{1+27.486.(0,1)^2} = \frac{27.486}{1+27.486.(0,01)}$$

$$n = \frac{27.486}{275.86} = 99,6 \text{ atau } 100$$

$$n = 100$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir yaitu 10% (0,1).

3.4 Teknik dan Pemerolehan Data

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket atau kuisisioner adalah pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon terhadap pertanyaan maupun pernyataan tersebut (Umar, 2009: 49). Jenis angket atau kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan pertanyaan maupun

pernyataan oleh peneliti yang kemudian direspon oleh responden dengan memilih secara langsung jawaban yang tertera. Alasan penggunaan angket tertutup ini ialah, selain data yang didapatkan mudah diolah dengan diberi kode dan skor, responden juga tidak perlu memberikan jawaban dalam bentuk tulisan atau kalimat, serta dalam pengisian angket ini tidak memakan waktu yang lama jika dibandingkan dengan angket terbuka.

3.5 Skala Pengukuran

Dalam disiplin ilmu statistik skala pengukuran dibagi menjadi empat yaitu skala nominal, ordinal, interval, dan rasio. Untuk skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala interval, yaitu skala yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lainnya mempunyai bobot yang sama dan jarak antar tingkatan interval mempunyai rentangan yang konstan dan tidak mempunyai titik nol mutlak (Syafri, 2010:3). Dalam statistik parametrik, penggunaan skala interval harus memiliki sebaran data berdistribusi normal serta variasi datanya bersifat homogen. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data angket atau kuisioner yang didapatkan dari hasil pengisian pertanyaan yang dijawab atau di isi oleh responden. Kuisioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*, yang termasuk skala interval yang mengukur pengetahuan, persepsi, sikap seseorang tentang fenomena sosial dengan rentang nilai 1-5 poin. Ketentuan dalam skala pengukuran ini ialah mempunyai gradasi pilihan dari tingkatan sangat setuju hingga sangat tidak setuju yaitu :

- Sangat setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Ragu-ragu (R) = 3
- Tidak setuju (TS) = 2
- Sangat tidak setuju (STS) = 1

Tabel 3.1
Skala Likert

Pilihan	Keterangan	Bobot Jawaban
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Budiaji, (2013).

3.6 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2009:59), variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Definisi dari masing-masing operasional variabel ialah sebagai berikut :

3.6.1 Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang dan kecewa setelah membandingkan hasil yang diterima/diperkirakan terhadap hasil yang diharapkan/didapatkan.

Menurut Fransisca (2019) kepuasan nasabah merupakan bentuk respon yang dilakukan/dirasakan nasabah terhadap ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil atau kinerja yang diberikan. Kepuasan nasabah merupakan situasi yang ditunjukkan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan dan juga dapat terpenuhi dengan baik (Tjiptono, 2014:301).

Indikator atau dimensi pengukuran dalam kepuasan nasabah menurut (Tjiptono, 2014:349) ialah kepuasan nasabah secara keseluruhan, dimensi kualitas pelanggan/nasabah, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi, ketidakpuasan pelanggan. Alat ukur yang digunakan ialah skala *likert* 5 poin.

3.6.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2007:25) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan sebuah totalitas dari karakteristik barang maupun jasa yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi. Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan melakukan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Indikator atau dimensi pengukuran yang digunakan dalam kualitas pelayanan ialah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Wijayanti, 2017). Alat ukur yang digunakan adalah dalam bentuk skala *likert* 5 poin.

3.6.3 Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016:260) kinerja merupakan pengukuran hasil kerja yang diharapkan secara optimal. Kinerja karyawan merupakan sikap yang dimiliki oleh setiap individu dan menunjukkan tingkat keberhasilan dalam pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan (Rival, 2005). Menurut Siagian (2018) mengatakan bahwa kinerja merupakan bentuk hasil dari pencapaian seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai standar yang diberlakukan dalam sebuah perusahaan. Indikator pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini, menurut Kasmir (2008:189) ada 6 dimensi yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu, kerjasama antar karyawan, penekanan biaya, pengawasan. Alat untuk mengukur yang digunakan ialah skala likert 5 poin. Secara ringkas operasional dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Referensi
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan bentuk respon yang dirasakan oleh nasabah terhadap ketidaksesuaian antara harapan terhadap hasil kinerja yang diberikan (Fransisca,2019).	1. Kepuasan nasabah secara keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>) 2. Dimensikualitas pelanggan/nasabah 3. Konfirmasi harapan (<i>confirmation of exspection</i>)	Interval (likert) 1-5	(Tjiptono, 2014:349)

Tabel 3.2–Lanjutan

Variabel Penelitian	Defenisi Operisional	Indikator	Skala Pengukuran	Referensi
		4. Niat beli ulang <i>(repurchase intention)</i> 5. Kesediaan untuk merekomendasi <i>(willingness to recommended)</i> 6. Ketidakpuasan pelanggan <i>(customer disastifaction)</i>		
Kualitas Pelayanan (X_1)	Sebuah totalitas dari karakteristik barang maupun jasa yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi.	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Interval (likert) 1-5	(Wijayanti, 2017)
Kinerja Karyawan (X_2)	Kinerja karyawan merupakan sikap yang dimiliki oleh setiap individu dan menunjukkan tingkat keberhasilan dalam pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan (Rival, 2005).	1. Kualitas (mutu) 2. Kuantitas (jumlah) 3. waktu 4. Kerjasama antar karyawan 5. Penekanan biaya 6. Pengawasan	Interval (likert) 1-5	(Khasmir, 2016)

Sumber : Data Primer 2021 (diolah kembali)

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan dalam perhitungannya menggunakan bantuan pengolah data statistik yaitu *SPSS* versi 25.

3.7.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:147) analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum maupun generalisasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini ialah menyajikan dan memberikan gambaran data dari jawaban kuisisioner yang telah disebarkan kepada responden.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Umar (2009:166) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pernyataan atau pertanyaan yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Menurut Gozhali (2011:52) suatu kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Mastura (2018) menyatakan untuk menguji sejauh mana tingkat validasi instrumen penelitian data, maka dapat digunakan teknik korelasi *product moment* dan pearson. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan

antara nilai r hitung dengan nilai r tabel dan dengan nilai $(\alpha) = 0,05$.

- a) Jika r hitung $>$ dari r tabel dan bernilai positif, maka dinyatakan valid.
- b) Jika r hitung $<$ dari r tabel maka pernyataan dapat dikatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini yaitu kuisiner dapat digunakan lebih dari satu kali dengan responden yang sama (Umar, 2009:168). Suatu kuisiner dikatakan reliabel apabila jawaban responden atas pertanyaan itu konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 (Gozhali, 2012).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ialah uji untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang di dapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi tidak bias dan konsisten. Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan regresi linier berganda sebagai alat ukur untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Pengujian asumsi klasik yang digunakan yaitu :

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat bahwa apakah dalam model regresi variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*) memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik. Hadiwijaya dan Triani dalam Mastura (2018) jika distribusi data berbentuk lonceng, tidak condong ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan data distribusi normal. Distribusi normal apabila membentuk satu garis lurus diagonal, dan floating data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Uji normalitas yang digunakan ialah uji kolmogrov-smirnov. Data dikatakan diterima apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada ($p > 0,05$). Sebaliknya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($p < 0,05$) maka data dikatakan ditolak.

3.8.3.2 Uji multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016:103) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini mengandung gejala multikolinier. Deteksi untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* yaitu

apabila nilai *tolerance* <0,10 atau VIF >0,10 maka terdapat multikolinieritas. Atau sebaliknya jika nilai *tolerance* >0,10 dan VIF <10 maka dapat menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2016:170).

3.8.3.3 Uji heterokedastisitas

Uji heterikedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Gozhali, 2016:134). Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik ialah homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan >0.05.

3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda ialah sebagaiberikut :

$$\text{Rumus : } Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (3.2)$$

Keterangan :

Y : Kepuasan nasabah

a : Konstanta

b_1b_2 : Koefesien Regresi

- X_1 : Kualitas Pelayanan
 X_2 : Kinerja Karyawan
 e : Standar error

3.10 Uji Hipotesis

Sugiyono (2016:96) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis dibagi menjadi dua yaitu :

- a) Pertama, hipotesis nol (H_0) hipotesis nol ialah suatu pernyataan yang tidak ditolak jika data sampel tidak memberikan cukup bukti yang meyakinkan bahwa datanya adalah salah. (Mason dan Lin dalam Mastura, 2018).
- b) Kedua, hipotesis alternatif (H_a) adalah suatu pernyataan yang diterima jika data populasi atau sampel memberikan bukti bahwa hipotesis nol adalah salah.

3.10.1 Uji parsial

Menurut Arikunto (2013:364), uji statistik t atau disebut juga dengan uji t-tes digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Prosedur uji t ialah sebagai berikut:

- a) Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Apabila t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

- b) Membandingkan nilai signifikan probabilitas 0,05

Apabila nilai signifikan $<$ 0,05 artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Apabila nilai signifikan $>$ 0,05 artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

3.10.2 Uji simultan

Menurut Arikunto (2013:364) uji F disebut juga dengan analisis *variance*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan.

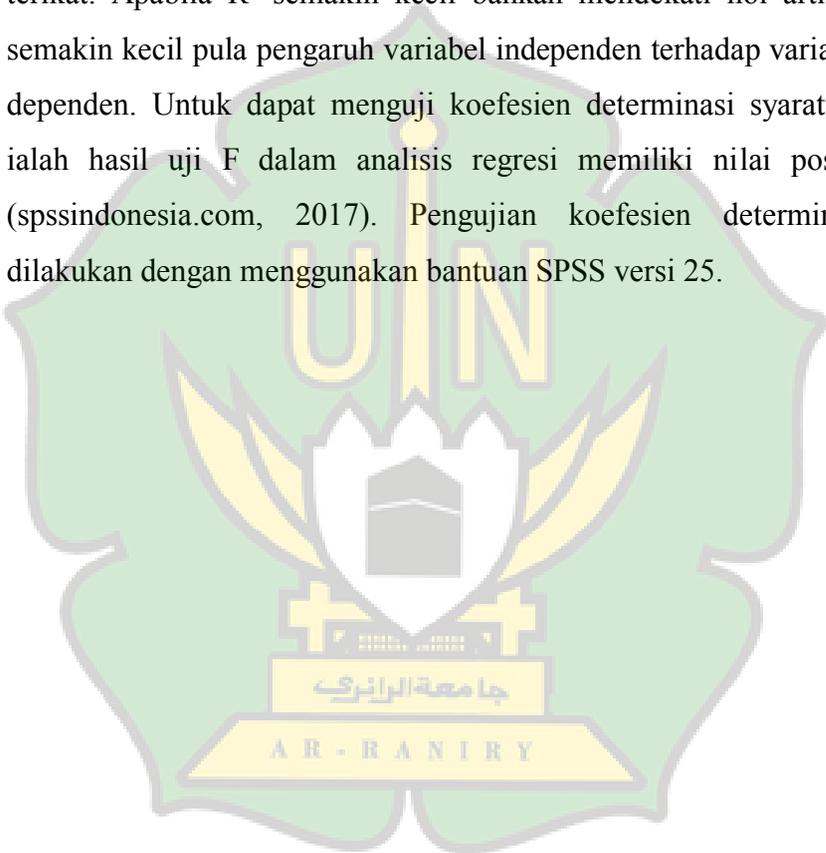
Adapun prosedur dalam uji F ini ialah membandingkan F hitung dengan F tabel dan nilai signifikan $<$ 0,05, adapun kriteria penentuannya adalah sebagai berikut :

- a) Jika F hitung $>$ F tabel, dan nilai sig $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Jika F hitung $<$ F tabel, dan nilai sig $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikat (Y). koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan.

Koefesien determinan berkisar antara nol sampai dengan 1, jika R^2 menunjukkan 0 maka tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika R^2 semakin besar atau mendekati 1, artinya semakin kuat variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Apabila R^2 semakin kecil bahkan mendekati nol artinya semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk dapat menguji koefesien determinasi syaratnya ialah hasil uji F dalam analisis regresi memiliki nilai positif (spssindonesia.com, 2017). Pengujian koefesien determinasi dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam inklusi keuangan syariah. meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk didalamnya ialah Bank Syariah. Bank Syariah memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitator dalam kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Perbankan syariah terus mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa dekade ini terlihat dengan inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan dan perkembangan inklusi keuangan tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan korporasi. Tidak terkecuali juga dengan bank syariah yang dimiliki BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah.

Pada awal Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan mentatukan kelebihan dari ketiga Bank

Syariah sehingga menghadirkan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Terlebih lagi didukung oleh perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Alamin).

4.2 Visi dan Misi BSI

4.2.1 Visi BSI

“Top 10 Global Islamic Bank”. Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

4.2.2 Misi BSI

1. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia. “Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.”
2. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. “top 5 bank yang paling profitabel di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).”

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. “perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.”

4.3 Produk dan Layanan

4.3.1 Pendanaan

1. BSI Tabungan Easy Wadiah

BSI tabungan wadiah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah yad Dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan kapan saja selama jam operasional kas baik dikantor bank maupun ATM.

2. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan easy mudharabah merupakan produk tabungan yang menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yaitu nasabah bertindak pemilik dana dan pihak BSI sebagai pengelola dana. Pada produk ini bank menentukan nisbah bagi hasil dengan nasabah sesuai porsi masing-masing.

3. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan bisnis BSI adalah tabungan dengan akad mudharabah mutlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar.

4. BSI Tabungan Haji

Tabungan haji BSI merupakan tabungan dalam bentuk mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Produk tabungan ini memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem yang dilakukan secara online.

5. BSI Tabungan Payrol

BSI tabungan payroll adalah produk simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan (karyawan/anggota/peserta dari suatu institusi/kelompok) yang telah menandatangani dokumen kesepakatan terkait pengelolaan rekening tabungan karyawan dan menerima pembayaran payroll secara rutin.

6. BSI Tabunganku

BSI tabunganku adalah produk simpanan bank syariah yang menggunakan akad wadiah yad dhamanah yang diperuntukan bagi perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan.

7. BSI Tabungan Pendidikan

Merupakan tabungan yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapatkan perlindungan asuransi.

8. Tabungan Berencana

Tabungan berencana merupakan tabungan yang berjangka untuk berbagai rencana dengan jumlah setoran bulanan dan dilengkapi perlindungan asuransi secara gratis.

9. BSI Tabungan Junior

BSI tabungan junior adalah tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejk dini.

10. BSI Tabungan Mahasiswa

BSI tabungan mahasiswa merupakan tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri/swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota perusahaan/profesi yang bekerjasama dengan bank.

11. BSI Tabungan Pensiun

BSI tabungan pensiun merupakan tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah mutlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

12. BSI Tabungan Simpel

BSI tabungan simpel (simpanan pelajar) merupakan produk tabungan anak yang diciptakan khusus untuk kalangan pelajar guna membangun budaya melatih pengelolaan uang secara mandiri yang terbuka untuk mulai usia dini (paud) hingga sekolah menengah atas.

13. BSI Tabungan Giro

BSI tabungan Giro merupakan jenis tabungan dana dalam bentuk mata uang rupiah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

14. BSI Tabungan Deposito

BSI tabungan deposito merupakan bentuk tabungan investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD, yang tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan.

4.3.2 Produk Pembiayaan

1. Bilateral Financing

Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan bank/non bank.

2. BSI Griya Hasanah

Merupakan layanan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan baik pembelian rumah baru, rumah second, rumah ruko, apartemen, pembelian kavling siap bangun, pembagunan renovasi rumah, ambil alih pembiayaan dari bank lain dan refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

3. BSI Griya Simuda

Merupakan layanan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan platfond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

4. BSI KUR mikro

Merupakan pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 juta sampai dengan Rp. 50 juta.

5. BSI Multiguna Hasanah

Merupakan layanan pembiayaan konsumtif untuk pembelian bahan kebutuhan seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan rumah, pembelian manfaat seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan rumah sakit, pendidikan jasa travel dan lainnya.

6. BSI Mitra Guna Berkah

Merupakan pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

7. BSI Oto

Merupakan layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

4.3.3 Layanan dan jasa

Transfer, intercity clearing, BSI RTGS, inkaso, ekspor, impor, BSI mobile, BSI debit, BSI sentra bayar, BSI internet banking, elektronik payroll, bank garansi, western union, BSI Aisyah, BSI QRIS, BSI smart agent.

4.4 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden ialah seluruh nasabah BSI Cabang Takengon. Oleh karena itu untuk mendapatkan data nasabah yang dibutuhkan perlu adanya penelitian yang menggunakan angket/kuisisioner untuk mengetahui data dari responden yang kemudian nantinya diolah menggunakan data statistik. Data yang responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lamanya menjadi nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner sebanyak 100 kuisisioner yang akan di isi oleh responden dan semuanya kembali dan tidak ada yang rusak atau hilang serta akan digunakan untuk mengolah data. Secara ringkas dan jelasnya dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	56
2	Wanita	44

Sumber : Data primer diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengisi angket/kuisisioner ialah pria dengan jumlah 56 responden dan wanita 34 responden.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah
1	<25 Tahun	20
2	26-35 Tahun	20
3	36-45 Tahun	33
4	>45 Tahun	27

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan umur ialah 36-45 tahun sebanyak 33 responden diantara responden dengan umur <25 tahun sebanyak 20 responden, umur 26-35 tahun sebanyak 20 responden dan >45 tahun sebanyak 27 responden.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	8
2	SMP	14
3	SMA/SMK	40
4	DIPLOMA	9
5	S1/S2	29

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pendidikan terakhir ialah SMA/SMK dengan jumlah 40 responden, diantara jumlah responden lainnya yaitu SD sebanyak 8 responden, SMP sebanyak 14 responden, diploma sebanyak 9 responden dan S1/S2 sebanyak 29 responden.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/Mahasiswa	10
2	PNS/TNI/POLRI	21
3	Karyawan Swasta	27
4	Petani/pensiun	42

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan ialah petani/pensiun dengan jumlah 42 responden, diantara pekerjaan lainnya yaitu

sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 10 responden, PNS/TNI/POLRI sebanyak 21 responden dan Karyawan Swasta sebanyak 27 responden.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah
1	Kurang dari Satu Tahun	13
2	1-3 Tahun	43
3	Lebih dari 3 Tahun	44

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah ialah nasabah yang telah lebih dari 3 tahun yaitu sebanyak 44 responden diantara lama menjadi nasabah 1-3 tahun sebanyak 43 responden dan kurang dari satu tahun sebanyak 13 responden.

4.5 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan variasi jawaban dari setiap item pernyataan variabel yang telah diisi oleh 100 responden pada kuisioner yang telah dibagikan. Kemudian variasi hasil jawaban responden tersebut di olah menggunakan metode statistik dan disajikan secara jelas pada tabel berikut:

4.5.1 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel kualitas pelayanan (X_1) dalam penelitian ini mengukur 5 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yaitu meliputi indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)									
1	Bank BSI cabang Takengon memiliki fasilitas yang lengkap seperti tempat parkir, tempat antrian, peralatan, dan juga memiliki karyawan yang tampil menarik	-	-	8	59	33	100	425	4,25
Kehandalan (<i>reability</i>)									
2	Karyawan bank BSI cabang Takengon mampu menyelesaikan keluhan saya tepat waktu	-	-	7	59	34	100	427	4,27
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)									

3	Karyawan bank BSI cabang Takengon selalu bersedia membantu dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan saya	-	-	6	58	36	100	430	4,30
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
4	Bank BSI cabang Takengon memberikan jaminan keamanan, kenyamanan dan kepercayaan kepada saya ketika melakukan transaksi	-	-	7	53	40	100	443	4,33
Empati (<i>Emphaty</i>)									
5	Karyawan bank BSI cabang Takengon tidak lupa memberikan salam dan berterimakasih dalam melakukan transaksi langsung dengan saya	-	-	7	44	49	100	442	4,42
Total Rata-rata									4,27

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan akumulasi perhitungan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap setiap item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) yaitu 4,27 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata responden menjawab setuju.

4.5.2 Deskripsi jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

Variabel kinerja karyawan (X_2) dalam penelitian ini mengukur 6 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yaitu meliputi indikator kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu, kerjasama antar karyawan, penekanan biaya dan pengawasan. Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

No	Pernyataan	ST	TS	KS	S	SS	N	Jumlah Skor	Rata-rata
		S							
		1	2	3	4	5			
Kualitas (Mutu)									
1	Karyawan bank BSI cabang Takengon melaksanakan aktivitasnya dengan memberikan pelayanan yang prima	-	1	26	64	9	100	381	3,81
Kuantitas (jumlah)									
2	Karyawan bank BSI cabang Takengon tetap memberikan pelayanan yang baik tanpa melihat jumlah nasabah yang datang	-	1	24	61	14	100	388	3,88
Waktu									
3	Karyawan Bank BSI cabang Takengon melayani saya sesuai dengan waktu yang ditentukan, tidak melebihkan dan tidak mengurangi waktu	-	1	22	62	16	100	391	3,91
Kerjasama Antara Karyawan									
4	Karyawan bank BSI cabang Takengon	-	-	14	69	17	100	403	4,03

	saling membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada saya untuk menciptakan kepuasan								
Penekanan Biaya									
5	Karyawan bank BSI cabang Takengon tidak meminta biaya lebih ketika melakukan transaksi baik itu membuka tabungan dan lainnya	-	-	17	68	15	100	398	3,98
Pengawasan									
6	Karyawan bank BSI cabang Takengon selalu teliti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan saat bertransaksi	-	-	16	61	23	100	407	4,07
Total Rata-rata									3,94

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel kinerja karyawan yaitu 3,94 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.5.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah (Y) dalam penelitian ini mengukur 6 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yaitu meliputi indikator kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*), dimensi kualitas pelayanan, konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), niat beli ulang (*repurchase*

intention), kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommended*), ketidakpuasan nasabah (*dissatisfaction customer*). Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	N	Jumlah Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>overall customer Satisfaction</i>)									
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BSI Cabang Takengon	-	-	14	33	53	100	419	4,19
Dimensi Kualitas Pelayanan									
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada dan kecepatan layanan yang diberikan oleh karyawan	-	-	14	49	37	100	423	4,21
Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expektation</i>)									
3	Pelayanan yang diberikan bank BSI cabang Takengon sesuai dengan harapan saya	-	-	12	55	33	100	421	4,21
Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)									
4	Fasilitas dan pelayanan bank BSI cabang Takengon secara keseluruhan membuat saya puas dan akan menggunakan jasa bank kembali	-	-	11	69	20	100	409	4,09
Kesediaan Untuk Merekomendasi (<i>willingness to Recommended</i>)									

5	Saya merasa puas dan bersedia merekomendasikan bank BSI cabang Takengon kepada orang lain	-	-	13	62	25	100	412	4,12
Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (<i>Dissatisfaction Customer</i>)									
6	Bank BSI cabang Takengon menyediakan sarana komplain/keluhan bagi saya seperti adanya <i>customer service, call center</i> , dan kotak saran	-	-	15	61	24	100	409	4,09
Total Rata-rata									4,15

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, hasil akumulasi perhitungan pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu 4,15 atau jika dibulatkan menjadi 4, yang artinya dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju.

4.6 Uji Instrumen

4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui pada setiap butir pernyataan atau pertanyaan apakah ada yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan/valid. Uji validitas dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuisiонер yang akan di isi oleh 100 responden. Kemudian diolah menggunakan data statistik yang menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuisiонер yang dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Rumus mencari r tabel dengan taraf

signifikan 5% yaitu, $df(\text{derajat kebebasan}) = n-2 = 100 - 2 = 98$. Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel pada penelitian ini yaitu 0,195. Dari uji validitas ini didapatkan hasil yang dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Data

Item Varabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Keterangan
KP1	0,718	0,195	0,000	Valid
KP2	0,736	0,195	0,000	Valid
KP3	0,738	0,195	0,000	Valid
KP4	0,781	0,195	0,000	Valid
KP5	0,744	0,195	0,000	Valid
Kk1	0,626	0,195	0,000	Valid
Kk2	0,662	0,195	0,000	Valid
Kk3	0,707	0,195	0,000	Valid
Kk4	0,591	0,195	0,000	Valid
Kk5	0,608	0,195	0,000	Valid
Kk6	0,588	0,195	0,000	Valid
Kn1	0,640	0,195	0,000	Valid
Kn2	0,680	0,195	0,000	Valid
Kn3	0,708	0,195	0,000	Valid
Kn4	0,650	0,195	0,000	Valid
Kn5	0,619	0,195	0,000	Valid
Kn6	0,585	0,195	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas nilai r hitung dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (X_1), kinerja karyawan (X_2), dan kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r tabel (0,195) sehingga dari hasil uji ini menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas inidigunkan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali oleh responden yang sama. kuisioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Dari hasil uji reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini mendapatkan hasil sebagaimana secara jelas dalam tabel berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,792	0,60	Reliabel
2	Kinerja Karyawan (X_2)	0,698	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,722	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, (2021)

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat kita ketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel bervariasi dan pada intinya melebihi dari batas nilai reliabilitasnya (0,60), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Regresi linier dapat disebut baik jika memenuhi asumsi bahwa data berdistribusi

normal, tidak terjadi multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.7.1 Uji Normalitas

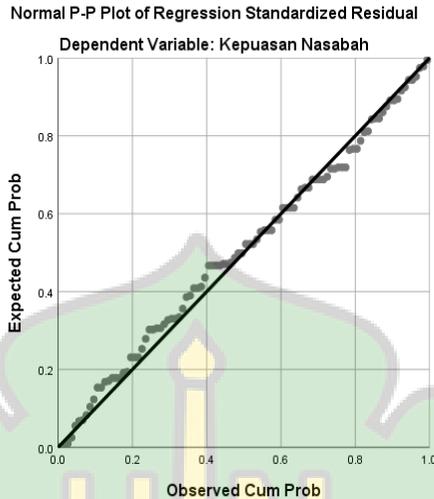
Uji normalitas digunakan untuk melihat bahwa apakah dalam model regresi variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*) memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan ialah uji kolmogorov-smirnov. Data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Sebaliknya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($p < 0,05$) maka data dikatakan ditolak.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69769807
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.059
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data Primer yang diolah, (2021)

Dari hasil Tabel 4.13 dapat kita lihat bahwa hasil uji statistik Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan $> 0,05$ yaitu 200. Dari hal ini dapat kita simpulkan bahwa pada penelitian ini memiliki data berdistribusi normal.



Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Gambar 4.1
Hasil Uji Grafik P-plot

Hasil uji normalitas pada penelitian ini juga diperkuat oleh diagram P-Plot diatas yang dapat disimpulkan bahwa titik-titik dalam diagram tersebut mengikuti garis diagonalnya dan tidak menyebar menjauh dari garis normalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji penelitian ini berdistribusi normal.

4.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada gejala korelasi antara variabel bebas (independen). Uji regresi yang baik ialah seharusnya tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antara variabel independen tersebut. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya terjadi korelasi yaitu melihat nilai

tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dari hasil pengujian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinarity Statistik		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	0,607	1,647	Tidak terjadi multikolinieritas
Kinerja Karyawan	0,607	1,647	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah, (2021)

Dari tabel 4.15 di atas dapat kita lihat bahwa nilai *tolerance* menunjukkan > 0,10 yaitu 0,607 dan untuk nilai VIF < 10 yaitu 1,647 sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada variabel penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

4.7.3 Uji Heterokedastisitas

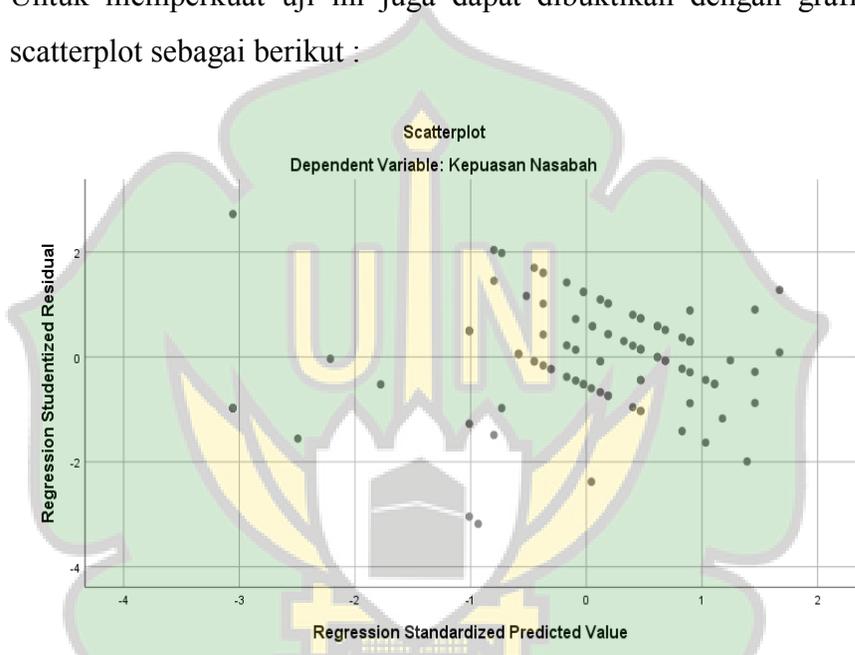
Uji heterikedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik ialah homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan > 0,05. Hasil uji Heterokedastisitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,317	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kinerja Karyawan	0,161	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah, (2021)

Dari Tabel 4.16 dapat kita lihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel X_1 sebesar 0,317 dan variabel X_2 sebesar 0,161 dan dinyatakan $> 0,05$ Sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada setiap variabelnya tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk memperkuat uji ini juga dapat dibuktikan dengan grafik scatterplot sebagai berikut :



Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*

Dari Gambar 4.2 dapat kita ketahui bahwa titik-titik atau plot pada uji heteroskedastisitas ini menyebar secara merata baik itu diatas maupun dibawah garis diagonalnya yaitu titik nol (0) dan juga tidak membentuk suatu pola baik itu menyempit ataupun

mengembang mengikuti garis diagonalnya, oleh karena itu dapat dikatakan pada uji ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu menganalisis variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y). Dari hasil analisis yang didapat dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	5.498	1.934
	Kualitas Pelayanan	.492	.100
	Kinerja Karyawan	.373	.097

Sumber : Data Primer yang diolah, (2021)

Dari hasil uji Regresi berganda pada tabel 4.14 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 5,498 + 0,492 X_1 + 0,373 X_2 + e$$

1. Nilai konstanta pada uji ini yaitu sebesar 5,498 yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki nilai 0 maka kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 5,498

2. Pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,492. Hal ini berarti apabila nilai X_1 meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,492 atau 49,2%
3. Pada variabel kinerja karyawan (X_2) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,373. Hal ini berarti apabila nilai X_2 naik 1 satuan maka nilai koefisien variabel (Y) juga akan naik sebesar 0,373 atau 37,7%.

4.9 Pengujian Hipotesis

4.9.1 Uji F Simultan

Uji F disebut juga dengan analisis *variance*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Untuk mengetahui hasil uji F ini yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima begitu juga sebaliknya. Pada penelitian ini memiliki nilai F tabel yaitu 3,09 dengan nilai probabilitas 0,05. Hasil dari uji F ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Rumus mencari F tabel derajat kebebasan (db) :

$$db_1 = m - 1 \quad (4.1)$$

$$= 3 - 1 = 2$$

$$db_2 = n - m$$

$$= 100 - 3 = 97$$

Keterangan :

M = jumlah variabel

N = jumlah sampel

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303.174	2	151.587	51.532	.000 ^b
	Residual	285.336	97	2.942		
	Total	588.510	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X ₂ , X ₁						

Sumber : Data Primer yang diolah, (2021)

Dari Tabel 4.19 diketahui bahwa nilai F hitung $51.532 > F$ tabel 3.09 dan nilai signifikansinya yaitu $< 0,05$. Maka hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.9.2 Uji Parsial (t)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan juga nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada penelitian ini menggunakan t tabel nya yaitu 1,984. Dari hasil uji statistik yang dilakukan terdapat hasil sebagai berikut: Rumus $t_{tabel} : (n - k)$ (4.2)

N = Jumlah Sampel

K = Jumlah Variabel

Tabel 4.16
Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	t	Sig
Kualitas Pelayanan	4,895	0,000
Kinerja Karyawan	3,861	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah, (2021)

Dari Tabel 4.18 dapat kita ketahui bahwa :

4. Untuk variabel X_1 memiliki $t_{hitung} 4,895 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu $0,000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dinyatakan H_{a1} diterima.
5. Untuk variabel X_2 memiliki nilai $t_{hitung} 3,861 > t_{tabel} 1,984$ dan memiliki nilai signifikan $< 0,05$ yaitu $0,000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dinyatakan H_{a2} diterima.

4.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Apabila nilai R^2 semakin besar mendekati 1 maka akan semakin baik. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.515	.505	1.715
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Pada Tabel 4.19 kita ketahui bahwa nilai R Square (R^2) yaitu sebesar 0.515 atau 51,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 51,5%. Kemudian selebihnya dari itu 48,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Berpengaruh Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki pengaruh yang signifikan dibuktikan dengan hasil uji (F) yaitu nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $51,532 > 3,090$ dan nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama. Jika dilihat berdasarkan nilai R Square (R^2) pada penelitian ini menunjukkan hasil 0,515. Hal ini bermakna bahwa kepuasan

nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan adalah sebesar 51,5%.

Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan di Bank BSI Cabang Takengon juga menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan, terbukti dengan hasil pilihan jawaban pada kuisisioner yang telah di sebar. Hal ini kemudian bermakna bahwa apabila bank BSI Cabang Takengon memberikan pelayanan yang berkualitas dan juga kinerja karyawan yang baik maka akan membuat nasabah merasa puas dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan dan kinerja yang baik ini juga apabila dapat terimplementasi dengan baik maka nasabah dengan senang hati akan mempromosikan bank tersebut kepada orang lain dan akan menggunakan jasa bank kembali. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang dijawab oleh responden pada angket/kuisisioner yang telah di isi.

Hasil Penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Jodi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Dan juga penelitian yang dilakukn oleh Widiyawati (2019) yang menyatakan bahwa dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan yang meliputi pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya, yang paling berpengaruh ialah kualitas pelayanan dan variabel lainnya berpengaruh namun tidak signifikan. Serta pada penelitian Kamila (2017) dengan judul

pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Jakarta Simprug. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Wahab (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada industri perbankan syariah di kota pekanbaru. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu responden menjawab dengan rata-rata skor 4 yaitu setuju. Kemudian hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,895 > 1,984$ dan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pada penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden pada Bank BSI Cabang Takengon ini memiliki mayoritas nasabah yang setuju apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dialami nasabah.

Dari hasil studi lapangan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pada Bank BSI Cabang Takengon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa apabila bank BSI Cabang Takengon terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas tentu kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dari hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa apabila bank memberikan pelayanan yang berkualitas baik itu dari segi fasilitas yang lengkap, karyawan yang sopan dan satun serta berpenampilan menarik, maupun dari segi kenyamanan dan keamanan nasabah maka hal ini sangat mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal bertransaksi atau menggunakan jasa bank tersebut. Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Mastura (2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Penelitian lain yang juga memperkuat penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan oleh Madona (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri cabang 16 ilir palembang. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri cabang padang sidimpunan. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Maryono (2016) dengan judul kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di lembaga kemasyarakatan kelas IIB Slawi. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.10.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan

Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu rata-rata responden menjawab 4 yang artinya setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa apabila karyawan bank BSI Cabang Takengon memberikan kinerja yang baik terhadap nasabah dalam setiap kegiatan operasional bank maka nasabah akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh karyawan tersebut. Pada dasarnya kinerja karyawan ini merupakan hal penting dalam menunjang kepuasan nasabah dikarenakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara *face to face* atau berinteraksi langsung dengan nasabah. Intinya semakin baik kinerja karyawan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dialami oleh nasabah.

Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa

mayoritas nasabah di bank BSI Cabang Takengon merasa puas dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh bank tersebut. Hal ini kemudian bermakna bahwa apabila bank BSI Cabang Takengon terus meningkatkan kinerja karyawan baik itu dari segi pelayanan, etika, maupun ketelitian dan lainnya, maka hal ini juga akan meningkatkan kepuasan nasabah, semakin baik kinerja yang diberikan maka akan semakin baik juga kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dari hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dibuktikan juga dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,861 > 1,984$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Ismawanto (2020) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saputra (2018) dengan judul kualitas pelayanan dan kinerja *customer officer* terhadap kepuasan nasabah studi kasus pada PT. Central Asia Tbk, Cabang pondok lestari cileduk tanggerang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja *customer officer* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Karyono dan Parman (2018) dengan judul kepuasan nasabah diukur dari kinerja pelayanan dan kinerja karyawan pada Bank BJB Majalengka. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Lestari (2018) dengan judul pengaruh kinerja dan kepercayaan terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah anggota baitul mal wat tamwil bina insan sejahtera kota Jambi. Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah anggota.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI Cabang Takengon, dengan jumlah 100 responden, rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan bank tersebut dibuktikan dengan pilihan setuju pada skor kuisioner, maka hasil yang telah didapatkan berdasarkan olahan data dengan bantuan metode statistik *SPSS* versi 25 adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Untuk variabel kinerja karyawan (X_2), berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti ingin memberi beberapa saran kepada lembaga terkait sebagai berikut :

- 1) Mengenai pelayanan yang berkualitas, berdasarkan hasil temuan dilapangan yang telah diteliti rata-rata nasabah Bank BSI Cabang Takengon setuju bahwa pelayanan yang berkualitas mampu mempengaruhi kepuasan nasabah, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh lembaga tersebut yang membuat nasabah masih kurang setuju seperti fasilitas parkir yang memadai, fasilitas antrian yang memadai dan juga peralatan seperti mesin ATM yang tidak seluruhnya bisa digunakan/rusak.
- 2) Mengenai kinerja karyawan, berdasarkan hasil temuan dilapangan yang telah diteliti rata-rata responden menjawab setuju dengan kinerja karyawan yang baik dapat membuat nasabah Bank BSI Cabang Takengon merasa puas. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki yang membuat responden kurang setuju bahkan ada yang tidak setuju dengan kinerja karyawan yang belum memberikan kepuasan kepada nasabah seperti, karyawan belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang prima ketika banyak nasabah yang datang, dan juga karyawan belum mampu menanggapi keluhan nasabah tepat waktu sesuai yang diharapkan, serta karyawan harus lebih fokus dan teliti lagi ketika sedang bertransaksi dengan nasabah.

- 3) Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk menambah atau menggunakan variabel lain, seperti citra/merek, tingkat keuntungan, periklanan, dan faktor-faktor lainnya dengan cakupan yang lebih luas dan tentunya dapat memberikan kritik serta saran yang membangun terhadap objek yang diteliti agar mendapatkan hasil yang terperinci dan lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya.
- Ascarya. (2007). *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cahyani, P. D. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 6(2), 151-162.
- Fatimah, F. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. An-Nisbah, 3(01), 146-166.
- Fransisca, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studikusus Bank Syariahmandiri Kcp Curup)*. Skripsi, 1-49.
- Gadis Ayu Putri Gayatri, A. I. (2018). *Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar*. Jurnal Administrasi Negara, 24 (23), 189-198.
- Hasanah, A. U. (2017). *Teori Organisasi Struktur, Desain, Dan Aplikasi*.
- Jodi, I. W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bpr Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan*. Satyagraha, 01(2), 103-110.

- Jusmaindah. (2019). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Di PT.Taspen (Persero) Cabang Bone)*.
- Kamila, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)* . Skripsi.
- Khasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khasmir. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja*.
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*.
- Kompas.Com.(N.D.).2021,*From*<https://www.kompas.com/tag/jumlah-penduduk-indonesia-2021>
- Kotler. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2015). *Principle Dan Marketing*. California: Pearson/Prentice Hal.
- Kurniawati, P. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi, 1-76.
- Lestari, I. (2018). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota Baitul Mal Watamwil (Bmt) Bina Insan Sejahtera Kota Jambi*. Skripsi, 1-65.
- Lestari, I. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Bina Insan Sejahtera Kota Jambi*.
- Ludfi, M. A. (2015). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota Bmt Asy-Syifa Weleri Kendal*. Skripsi.

- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Skripsi.
- Maryono, E. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasarakatan) Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas Iib Slawi*. Multiplier, 1(1), 66-80.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mulyana, M. (2011). *Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. Moebarak Wordpress, 1-23.
- Munsky, B. D. (2006). *Psychology Applied To Work: An Introduction To Industrial And Organizational Psychology: Eight Edition*. Usa: Thomson Wadsworth.
- Munti'ah, D. (2015). *Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi.
- Narbuko, A. D. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalamah, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Syariah Cabang Cirebon*. Skripsi.
- Otong Karyono, M. P. (2016). *Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan*. Jurnal J-Ensitem, 2(2), 32-37.
- Otong Karyono, M. P. (2016). *Kepuasan Nasabah Diukur Dari Kinerja Pelayanan Dan Kinerja Karyawan*. J-Ensitem, 32-37.

- Priadana, D. S. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prihastono, E. (2012). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*. *Dinamika Teknik*, 6(1), 14-24.
- Rambe, V. (2013). *Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri*. Skripsi.
- Rivai. (2005). *Performance Appraisal (Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan)*. Jakarta: Grafindo.
- Rivai. (2008). *Perfromance Appraisa*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. (1994). *Teori Organisasi (Desain, Praktik, Aplikasi)*. Jakarta : Arcan.
- Robbins, S. (2008). *Prilaku Organisasi (Organizational Behavior) Terjemahan Diana Angelica, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Saputra, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang)*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 111-120.
- Siagian. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sat Nusapersada Tbk Batam*. *Jurnal Akrab Juara*, 10(2), 1-8.
- Siagian. (2002). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sidik, S. (2021). *Kemenkumham, Merger 3 Bank Syariah.*, From <https://www.cnbcindonesia.com/>

- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: STIE-YKPN.
- Siregar, I. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan*. Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 99-113.
- Sitepu, Y. S. (2011). *Paradigma Dalam Teori Organisasi Dan Implikasinya Pada Komunikasi Organisasi*. Al-Azhar Indonesia Seri Pernata Sosial, 84-91.
- Sudarsono. (2012). *Pengertian Bank Syariah*. Retrieved 04 3, 2021, From <https://Repository.Widyatama.Ac.Id/>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sunardi. (2014). *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*. From <https://Media.Neliti.Com/>
- Sunarti, D. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), 51(2), 1-7.
- Syafril. (2010). *Statistika*. Padang: Sukabina Press.
- Syafril. (2010). *Statistika*. Padang: Suka Bina Press.
- Syarifah, D. (2012). *Feedback Yang Berkelanjutan (Continuous Feedback) Untuk Mendukung Penilaian Kinerja Efektif*. Insan, 14(2), 120-126.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

- Totok Ismawanto, R. G. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*. Jurnal Bisnis & Kewirausahaan, 16(1), 1-10.
- Utami, S. B. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Skripsi.
- Wahab, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam, 2,(1), 52-66.
- Wareza, M. (2021). *Ajib! Merger Belum Usai, Bank Syariah Indonesia Dilirik Asing*. <https://www.cnbcindonesia.com>.
- Wibowo, E. W. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt. Bank Tabungan Negara Kcp Cibubur)*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6,(2), 4-12
- Widiyananda, F. (2012). *Model Analisis Kinerja Karyawan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Malang*. Jurnal Ekonomi Pembangunan, 10(2), 158-171. جامعة الزاوية
- Widyawati. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulses Parepare*. Skripsi, 1-69.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain, Servqual, Dan Kano)*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Wiyanto. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga*. Skripsi, 1-99.

Zethaml. (1996). *The Behaviour Consequences Of Service Quality*.
Jurnal Of Marketing, 5(3), 31-46.



Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BSI Cabang Takengon)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada yang terhormat,

Nasabah Bank BSI Cabang Takengon

Dalam rangka melakukan penelitian untuk penyusunan tugas skripsi pada program Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saya :

Nama : Zikri Sahadat
Nim : 170603109
Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank BSI Cabang Takengon”. Oleh karena itu demi tercapainya penelitian ini, saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdr/i untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan dengan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban yang telah di isi hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Semoga partisipasi yang bapak/ibu/sdr/i berikan bermanfaat untuk ilmu pengetahuan serta dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah. Atas waktu dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

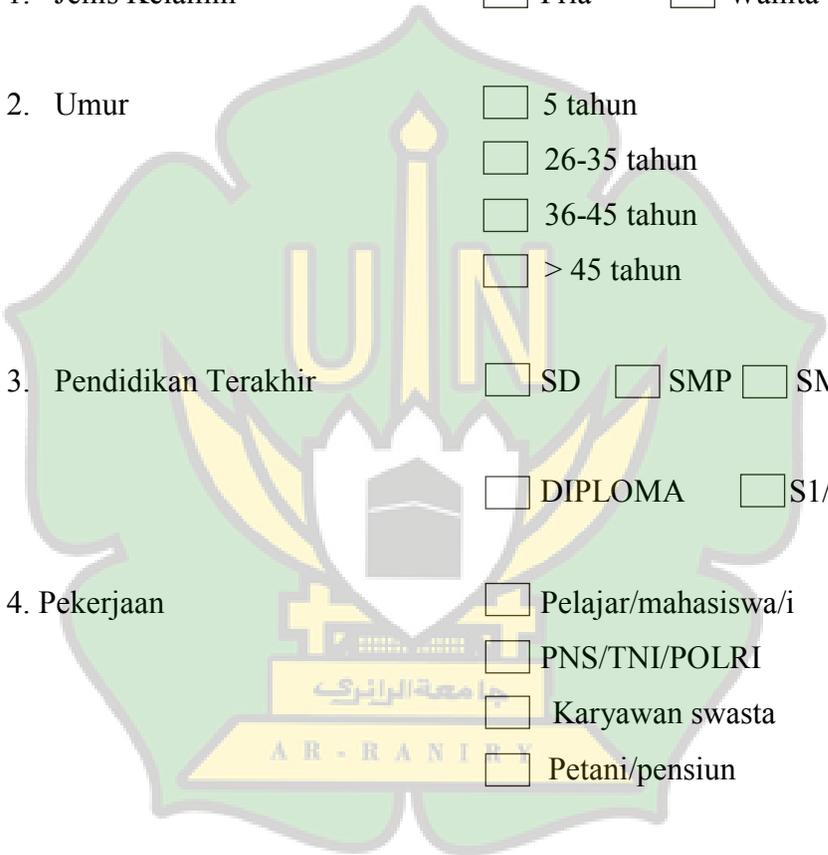
Banda Aceh, 2021



Zikri Sahadat

Lampiran 2. Identitas Responden

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda (√)

1. Jenis Kelamin Pria Wanita
2. Umur 5 tahun
 26-35 tahun
 36-45 tahun
 > 45 tahun
3. Pendidikan Terakhir SD SMP SMK
 DIPLOMA S1/S2
4. Pekerjaan Pelajar/mahasiswa/i
 PNS/TNI/POLRI
 Karyawan swasta
 Petani/pensiun
5. Lama menjadi nasabah Kurang dari 1 tahun
 1- 3 tahun
 Lebih dari 3 tahun
- 
- The image contains a large, semi-transparent watermark logo of UIN Ar-Raniry. The logo is circular with a green border and a yellow center. It features a stylized minaret in the center, with the letters 'UIN' above it and 'AR-RANIRY' below it. The Arabic name 'جامعة الرانيري' is also visible in the center.

1. Petunjuk Pengisian Kuisioner

Responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang telah disediakan. Pertanyaan yang disediakan dijawab sesuai dengan skala likert, mulai dari skala 1-5 semakin besar angka yang anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.

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

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisioner dengan sebenar-benarnya.

2. Pernyataan kuisioner berikut terkait kepuasan nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>overall customer Satisfaction</i>)						
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BSI Cabang Takengon					
Dimensi Kualitas Pelayanan						
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada dan kecepatan layanan yang diberikan oleh karyawan					
Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expektation</i>)						
3	Pelayanan yang					

	diberikan bank BSI cabang Takengon sesuai dengan harapan saya					
Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)						
4	Fasilitas dan pelayanan bank BSI cabang Takengon secara keseluruhan membuat saya puas dan akan menggunakan jasa bank kembali					
Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)						
4	Fasilitas dan pelayanan bank BSI cabang Takengon secara keseluruhan membuat saya puas dan akan menggunakan jasa bank kembali					
Kesediaan Untuk Merekomendasi (<i>willingness to Recommended</i>)						
5	Saya merasa puas dan bersedia merekomendasikan bank BSI cabang Takengon kepada orang lain					
Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (<i>Dissatisfaction Customer</i>)						
6	Bank BSI cabang Takengon menyediakan sarana komplain/keluhan bagi saya seperti adanya <i>customer service, call center</i> , dan kotak saran					

3. Pernyataan Kuisisioner Terkait Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Bukti Fisik (<i>Tangibe</i>)						
1	Bank BSI cabang Takengon memiliki fasilitas yang lengkap seperti tempat parkir, tempat antrian, peralatan, dan juga memiliki karyawan yang tampil menarik					
Kehandalan (<i>reability</i>)						
2	Karyawan bank BSI cabang Takengon mampu menyelesaikan keluhan saya tepat waktu					
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)						
3	Karyawan bank BSI cabang Takengon selalu bersedia membantu dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan saya					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4	Bank BSI cabang Takengon memberikan jaminan keamanan, kenyamanan dan kepercayaan kepada saya ketika					

	melakukan transaksi					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
5	Karyawan bank BSI cabang Takengon tidak lupa memberikan salam dan berterimakasih dalam melakukan transaksi langsung dengan saya					

4. Pernyataan Kuisisioner Terkait Kinerja Karyawan (X_2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor	Skor	Skor	Skor	Skor
		1	2	3	4	5
Kualitas (Mutu)						
1	Karyawan bank BSI cabang Takengon melaksanakan aktivitasnya dengan memberikan pelayanan yang prima					
Kuantitas (jumlah)						
2	Karyawan bank BSI cabang Takengon tetap memberikan pelayanan yang baik tanpa melihat jumlah nasabah yang datang					
Waktu						
3	Karyawan Bank BSI cabang Takengon melayani saya sesuai dengan waktu yang ditentukan, tidak melebihi dan tidak					

	mengurangi waktu					
Kerjasama Antara Karyawan						
4	Karyawan bank BSI cabang Takengon saling membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada saya untuk menciptakan kepuasan					
Penekanan Biaya						
5	Karyawan bank BSI cabang Takengon tidak meminta biaya lebih ketika melakukan transaksi baik itu membuka tabungan dan lainnya					
Pengawasan						
6	Karyawan bank BSI cabang Takengon selalu teliti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan saat bertransaksi					

Lampiran 3. Hasil Tabulasi Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3
3	5	5	5	4	4	4
4	3	3	3	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4
6	4	4	5	5	3	3
7	4	5	5	5	4	4
8	5	5	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	5	5
11	5	5	5	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4
13	5	5	5	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	4
16	5	5	5	4	4	4
17	5	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	4	4	4
20	5	5	5	4	4	4
21	5	5	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	3	3	5	5	5	5
24	5	5	3	3	3	3
25	5	5	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	4	4
28	5	5	5	4	4	3
29	5	5	5	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3

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

70	4	4	4	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	5	4
73	3	3	3	3	3	3
74	4	4	5	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	5	4	4	4	4	4
77	4	4	4	5	5	5
78	5	4	4	4	5	4
79	4	5	4	4	5	5
80	4	5	5	4	4	5
81	4	5	4	5	4	4
82	3	3	3	3	3	3
83	3	3	5	5	4	4
84	5	5	5	4	4	4
85	5	5	5	4	4	4
86	5	5	4	4	4	4
87	5	5	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5
92	4	4	4	4	5	4
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	5	5	5
95	3	3	4	4	5	5
96	4	4	4	3	3	3
97	5	5	5	4	4	4
98	4	5	5	4	4	4
99	4	4	4	4	5	5
100	5	5	4	4	4	4

2. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5
6	4	5	5	4	4
7	4	4	5	4	5
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	5	5	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	5	4	5	5
13	4	4	4	4	4
14	4	4	5	5	5
15	5	5	4	4	4
16	4	4	5	5	4
17	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4
20	3	3	5	5	5
21	5	5	4	4	4
22	3	3	3	3	3
23	5	5	4	4	4
24	4	4	4	4	5
25	4	4	4	4	5
26	4	4	5	4	5
27	4	4	5	5	5
28	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5
30	4	4	4	5	5
31	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5

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

72	4	4	5	5	5
73	4	4	4	4	4
74	4	5	5	5	5
75	3	5	5	4	4
76	5	4	4	5	5
77	5	4	4	5	5
78	5	4	5	4	5
79	5	4	5	4	5
80	5	4	4	5	4
81	4	5	4	4	5
82	4	4	3	3	3
83	5	5	4	5	4
84	5	5	5	4	4
85	4	4	4	5	5
86	4	4	5	4	4
87	4	4	5	5	5
88	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4
92	5	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3
94	4	4	4	5	5
95	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3
97	4	5	5	4	4
98	4	5	4	5	5
99	4	4	4	4	4
100	5	5	5	4	4

3. Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	3	3	3
7	3	5	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	5	5	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	3
13	3	3	4	4	4	4
14	5	5	3	3	3	3
15	4	4	3	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	5	5	5
19	4	4	4	4	3	3
20	4	4	4	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4
25	3	3	4	4	4	5
26	4	4	4	3	3	5
27	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	4	4	4
29	4	5	5	4	4	4
30	3	4	4	4	5	4
31	3	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4

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

72	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4
74	4	4	4	4	5	5
75	4	3	4	4	4	4
76	4	4	4	5	4	5
77	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	5	5
79	4	4	5	4	5	4
80	4	4	5	5	4	4
81	4	4	5	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	5	4	4	4
88	4	4	4	3	3	5
89	3	3	3	5	5	5
90	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3
94	5	5	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4
97	4	5	5	3	3	3
98	4	4	4	5	5	4
99	4	4	4	4	5	5
100	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations							Kepuasan Nasabah
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6		
Y1.1	Pearson Correlation	1	.867**	.548**	.036	-.032	-.067	.640**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.725	.751	.510	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y1.2	Pearson Correlation	.867**	1	.631**	.052	-.019	-.026	.680**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.608	.854	.800	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y1.3	Pearson Correlation	.548**	.631**	1	.289**	.142	.079	.708**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.158	.435	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y1.4	Pearson Correlation	.036	.052	.289**	1	.660**	.624**	.650**	
	Sig. (2-tailed)	.725	.608	.004		.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y1.5	Pearson Correlation	-.032	-.019	.142	.660**	1	.774**	.619**	
	Sig. (2-tailed)	.751	.854	.158	.000		.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y1.6	Pearson Correlation	-.067	-.026	.079	.624**	.774**	1	.585**	
	Sig. (2-tailed)	.510	.800	.435	.000	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Total	Pearson Correlation	.640**	.680**	.708**	.650**	.619**	.585**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	

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

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.709**	.369**	.303**	.288**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.709**	1	.447**	.289**	.296**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.369**	.447**	1	.495**	.433**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.303**	.289**	.495**	1	.702**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.288**	.296**	.433**	.702**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.004	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.718**	.736**	.738**	.761**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

3. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

		Correlations						Kinerja Karyawan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson Correlation	1	.732**	.511**	.017	-.041	.090	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.865	.685	.372	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.732**	1	.592**	.010	.077	.021	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.920	.448	.834	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.511**	.592**	1	.320**	.107	.092	.707**
	Sig. (2-tailed)							

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.291	.361	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.017	.010	.320**	1	.575**	.400**	.591**
	Sig. (2-tailed)	.865	.920	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	-.041	.077	.107	.575**	1	.660**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.685	.448	.291	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.090	.021	.092	.400**	.660**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.372	.834	.361	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.626**	.662**	.707**	.591**	.608**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

1. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.722	6

2. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	5

3. Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan (X₂)

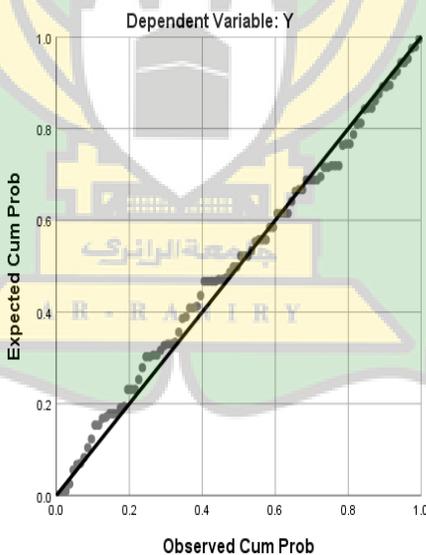
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.698	6

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69769807
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.059
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.498	1.934		2.843	.005		
	Kualitas Pelayanan	.492	.100	.444	4.895	.000	.607	1.647
	Kinerja Karyawan	.373	.097	.350	3.861	.000	.607	1.647

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.671	1.213		3.851	.000
	Kualitas Pelayanan	-.063	.063	-.126	-1.005	.317
	Kinerja Karyawan	-.085	.061	-.177	-1.412	.161

a. Dependent Variable: abs_res1

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.498	1.934		2.843	.005
	Kualitas Pelayanan	.492	.100	.444	4.895	.000
	Kinerja Karyawan	.373	.097	.350	3.861	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

1. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.498	1.934		2.843	.005
	Kualitas Pelayanan	.492	.100	.444	4.895	.000
	Kinerja Karyawan	.373	.097	.350	3.861	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303.174	2	151.587	51.532	.000 ^b
	Residual	285.336	97	2.942		
	Total	588.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

3. Hasil Uji R²

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.515	.505	1.715
a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Lampiran 8. Outlet BSI di Aceh

Tabel
Jumlah Outlet BSI di Aceh

No	Jenis Outlet	Nama Outlet	Alamat
1	KC	KC BANDA ACEH	Jl. T. H.M. Daud Beureueh
2	KCP	KCP MEULABOH NASIONAL 1	Jl. Nasional No 46
3	KCP	KCP MEURUDU 2	Jl. Banda Aceh Medan
4	KCP	KCP TEUKU UMAR	Jl. T. umar No 8/9
5	KCP	KCP KEUTAPANG MATA IE	Jl. Mata Ie
6	KCP	KCP LAMBARO SOETTA 2	Jl. Soekarno Hatta Gampong
7	KCP	KCP PEUNAYONG 1	Jl. Panglima Polem
8	KCP	KCP MEULABOH NASIONAL 2	Gedung mall Meulaboh
9	KCP	KCP BEUREUNEUN 3	Jl. Banda Aceh Medan KM 122
10	KCP	KCP UNSYAH DARUSSALAM 2	Jl. T. Nyak Arief
11	KCP	KCP LUENG BATA	Jl. Tgk. Imum luengBata
12	KCP	KCP NAGAN RAYA 1	Jl. Nasional Meulaboh
13	KCP	KCP SABANG 2	Jl. Perdagangan No. 125
14	KCP	KCP BLANG PIDIE PERSADA	Jl. Persada
15	KCP	KCP TAPAKTUAN MERDEKA 2	Jl. Merdeka
16	KCP	KCP SUBULUSSALAM 2	Jl. Teuku Umar
17	KCP	KCP ULE KARENG 2	Jl. T. Iskandar, komplek unaya
18	KC	KC LHOUKSEUMAWE	Jl. Syech Syamsuddin No.

			25E
19	KCP	KCP BIREUN 2	Jl. Sultan Iskandar Muda No.5
20	KCP	KCP TAKENGON SENGEDA 2	Jl. Sengeda No. 168-169
21	KCP	KCP KUALA SIMPANG	Jl. Iskandar Muda No. 46-48
22	KCP	KCP PANTON LABU 2	Jl. T. Hamzah Bendahara
23	KCP	KCP BENER MERIAH	Jl. Sp. Teritit Pondok Baru
24	KCP	KCP IDI RAYUEK 2	Jl. Medan-Banda Aceh
25	KCP	KCP MATANGGLUMPANG DUA	Jl. Medan-Banda Aceh
26	KCP	KCP PUPUK ISKANDAR MUDA	Jl. Medan-Banda Aceh
27	KCP	KCP SUKARAMAI	Jl. Iskandar Muda No. 1
28	KCP	KCP LHOKSUKON 2	Medan-Banda Aceh
29	KCP	KCP KUTACANE	Jl. Iskandar Muda No. 47-48
30	KC	KC BANDA ACEH DIPONEGORO	Jl. Diponegoro Banda Aceh
31	KC	KC SIMELUE	PertokoanSuakTungkul Kavling
32	KC	KC LANGSA 1	Jl. Ahmad Yani No.20-22
33	KC	KC MEULABOH NASIONAL	Jl. Nasional No. 107 ujung baro
34	KC	KC LHOKSEMAWE MERDEKA 1	Jl. Merdeka No.24-25 Sp.4
35	KCP	KCP BLANG PIDIE KUTA TUHA	Jl. Kesehatan No.84-86 K.Tuha
36	KCP	KCP BIREUN 1	Jl. Iskandar Muda No.102 ABC
37	KCP	KCP SIGLI MADJID IBRAHIM	Jl. Prof. A.Majid Ibrahim blokC
38	KCP	KCP DARUSSALAM T NYAK ARIF	Jl. T. Nyak Arief No. 376
39	KCP	KCP JANTO MADJID IBRAHIM	Jl. Prof A.Majid Ibrahim Jantho
40	KCP	KCP SUBULUSSALAM 1	Jl. T. Umar No. 10-11
41	KCP	KCP RIMO	Jl. T. R. Angkasah No. 77 A/B
42	KCP	KCP CALANG T UMAR	Jl. Calang Meulaboh No.5
43	KCP	KCP MEUREUDU 1	Jl. Iskandar Muda No. 32-33
44	KCP	KCP KUALA SIMPANG	Jl. CutNyak Dien No. 21A

45	KCP	KCP ULEE KARENG 1	Jl. T.Iskandar No. 1
46	KCP	KCP SABANG 1	Jl. Perdagangan No.70
47	KCP	KCP TAKENGON SENGEDA 1	Jl. Sengeda No.83
48	KCP	KCP BANDA ACEH PEUNAYONG	Jl. Pocutbaren Peunayoung
49	KCP	KCP BANDA ACEH KEUTAPANG	Jl. Mata Ie-Keutapang
50	KCP	KCP UNSYAH DARUSSALAM	Gedung AAC Prof. Dayan D
51	KCP	KCP BENERMERIAH SYAH UTAMA 1	Jl. Syah Utama No. 92
52	KCP	KCP IDI RAYEUK 1	Jl. Medan-Banda Aceh
53	KCP	KCP LANGSA OPAK	Jl. Langsa Upah, kec K. baru
54	KCP	KCP LHOKSUKON	Jl. Medan-Banda Aceh No.15
55	KCP	KCP BANDA ACEH DAUD BEUREUH	Jl. T. H. Daud Beureuh No.15H
56	KCP	KCP LHOKSEUMAWE MERDEKA	Jl. Merdeka No.135C
57	KCP	KCP LANGSA A. YANI 1	Jl. A. Yani No.30 Kota Langsa
58	KCP	KCP BANDA ACEH CUT MEUTIA	Jl. Cut Meutia No.2 B. Aceh
59	KCP	KCP LHOUKSEUMAWE PENDOPO	Jl. Merdeka No.1
60	KCP	KCP B.ACEH HASAN BATOH	Jl. Dr. Mr. M. Hasan Batoh
61	KC	KC DAUD BEUREUH 2	Jl. T. Daud BeureuhNo.172-174
62	KC	KC LHOUKSEUMAWE MERDEKA 2	Jl. Merdeka No. 39-40
63	KC	KC B.ACEH CUT MEUTIA	Jl. Cut Meutia No.17
64	KCP	KCP LAMBARO SOETTA 3	Jl. Soekarno Hatta
65	KCP	KCP LAMPRIET	Tgk. Daud Beureuh
66	KCP	KCP PEUNAYONG 2	Jl. Safiatudin No.13-15
67	KCP	KCP S.SURABAYA	Jl. Dr. Moh Hasan
68	KCP	KCP SABANG 3	Jl. Oentong Surapati
69	KCP	KCP JAMBOTAPE	Jl. T. Hasan Dek No.9
70	KCP	KCP DARUSSALAM T. NYAK ARIF 2	Jl. T. Nyak Arief No. 354
71	KCP	KCP LAMBARO SOETTA 4	Pasar Lambaro
72	KCP	KCP SUKAMAKMUR	Jl. Banda Aceh-Medan

73	KC	KC BIREUN SIMPANG IV	Jl. Medan-Banda Aceh Sp IV
74	KC	KC BLANG PIDIE	Jl. Persada No. 99A
75	KC	KC KUTACANE	Jl. Iskandar Muda No. 14
76	KCP	KCP BLANGKEJEREN	Jl. Blangkejeren-K.Cane 0192
77	KC	KC KUALA SIMPANG	Jl. T.P. Polem No.23-24
78	KC	KC LANGSA DARUSSALAM	Jl. Darussalam No.31
79	KCP	KCP IDIE RAYEUK 3	Jl. Medan-Banda Aceh No.6-7
80	KCP	KCP LANGSA A. YANI 2	Jl. A. Yani
81	KC	KC LHOKSEUMAWE MERDEKA 3	Jl. Merdeka No.1
82	KCP	KCP LHOKSUKON 3	Jl. Medan-Banda Aceh
83	KCP	KCP CUNDA	Jl. Banda Aceh-Medan
84	KCP	KCP KRUENG GEUKEUH 2	Jl. Medan-Banda Aceh
85	KC	KC MEULABOH I. BONJOL	Jl. Imam Bonjol
86	KCP	KCP MEULABOH MANEK ROO	Jl. Manek Roo No.106 Meulabo
87	KCP	KCP NAGAN RAYA 2	Jl. Meulaboh-Tapak Tuan
88	KC	KC SIGLI	Jl. Prof. A Majid Ibrahim NO.9
89	KCP	KCP ULEE GLEE	Jl. Banda Aceh-Medan, Km 167
90	KCP	KCP BEUREUNEUN 2	Jl. Banda Aceh-Medan No.02
91	KC	KC TAKENGON	Jl. Yos Sudarso No.164
92	KCP	KCP BENER MERIAH P.BARU 2	Jl. Takengon-Pondok Baru
93	KC	KC TAPAKTUAN	Jl. Nyak Adam Kamil No.142
94	KCP	KCP SINGKIL ISKANDAR MUDA	Jl. Iskandar Muda No. 59AB
95	KCP	KCP SUBULUSSALAM 3	Jl. T. Umar No.386-388
96	KCP	KCP JEURAM	Jl. Nasional Meulaboh-T. Tuan
97	KCP	KCP ALUE BILIE 1	Jl. Nasional Meulaboh-T. Tuan
98	KCP	KCP PANTON LABU 1	Jl. T.H. Bendahara No.160
99	KCP	KCP PEUREULAK 1	Jl. Perdagangan Peureulak

100	KCP	KCP SUEMADAM	Jl. Medan-B. Aceh Tamiang
101	KCP	KCP LAMPAHAN 1	Jl. Bireun-Takengon, Lampahan
102	KCP	KCP GEUDONG 1	Jl. Medan-Banda Aceh No.6
103	KCP	KCP LAMBARO SOETTA 1	Jl. Soekarno Hatta NO. 9
104	KCP	KCP BENERMERIAH S. TIGA	Jl. Sp 3 PondokBaru No.88
105	KCP	KCP TAPAKTUAN MERDEKA 1	Jl. Merdeka No.93 Tapaktuan
106	KCP	KCP BEUREUNEUN 1	Jl. Banda Aceh-Medan Km.120
107	KK	KK BLANG LANCANG	Pt. Arun Main Office Building
108	KK	KK BATUPHAT	Komplek Pt.Arun, Batuphat
109	KFO	KFO POS BANDA ACEH	Kantor Pos Cabang B.Aceh
110	KFO	KFO POS LANGSA	Kantor Pos Cabang Langsa
111	KC	KC MEULABOH I.BONJOL 1	Jl. Imam Bonjol No.28
112	KC	KC SIGLI 1	Jl. Prof. A Majid Ibrahim No.6
113	KC	KC LANGSA 2	Jl. Jend A.Yani No. 50
114	KC	KC BIREUN CIK JOHAN	Jl. T.H. Chil-Johan No.1
115	KCP	KCP LHOKNGA	Jl. B.Aceh-Calang
116	KCP	KCP SEULIMUM	Jl. B.Aceh-Medan Km 42
117	KCP	KCP JANTHO SUDIRMAN	Jl. Soedirman kota Jantho
118	KCP	KCP LAMNO	Jl. B.Aceh-Calang Km 78
119	KCP	KCP KEUTAPANG MATA IE 2	Jl. Mata ie pasar keutapang
120	KCP	KCP SEUTUI	Jl. T. Umar No. 336- 338
121	KCP	KCP SAREE	Jl. B.Aceh-Medan km 69,5
122	KCP	KCP GANDAPURA	Jl. B.Aceh-Medan, GandaPura
123	KCP	KCP KUTABLANG	Jl. B.Aceh-Medan No.6

			km 23
124	KCP	KCP JEUMPA P. POLEM	Jl. T. Panglima Polim
125	KCP	KCP M. GLUMPANG DUA 2	Jl. B.Aceh-Medan Matang G
126	KCP	KCP SAMALANGA	Jl. Kreta Api No.01-02
127	KCP	KCP JEUNIB	Jl. B.Aceh-Medan No.6 Juenib
128	KCP	KCP PEUDADA	Jl. B. Aceh-Medan No.5 Pedada
129	KCP	KCP ALUE BILIE 2	Jl. Meulaboh Blangpidie
130	KCP	KCP MANGGENG	Jl. Blangpidie Tapaktuan
131	KCP	KCP KUALA BATEE	Jl. Nasional
132	KCP	KCP PELABUHAN HAJI	Jl. Blangpidie Tapaktuan
133	KCP	KCP PEUKAN KOTA	Jl. Pendidikan Blang Pidie
134	KCP	KCP SINABANG	Jl. T. Diujung No. 1 Sinabang
135	KCP	KCP LAWE SIGALA-GALA	Jl. Lawe Sigala Aceh Tenggara
136	KCP	KCP BLANGKEJEREN SOETTA	Jl. Soekarno Hatta No.3
137	KCP	KCP LAUSER	Jl. Kutacane Blangkejeren
138	KCP	KCP KOTA KOTACANE	Jl. Jend A. Yani No. 113
139	KCP	KCP KARANG BARU	Jl. Ir. H. Juanda N.19 K. Baru
140	KCP	KCP RANTAU PANJANG 1	Kel. Desa Simpang Kiri
141	KCP	KCP SUNGAI LIPUT	Jl. Medan-B.Aceh Desa Peukan
142	KCP	KCP TUALANG CUT	Jl. Medan-B.Aceh Desa T. Baro
143	KCP	KCP KEJURUAN MUDA	Jl. Rantau Kuala Simpang
144	KCP	KCP PULAU TIGA	Dsn. Sp.3, Desa Kaloy Pulau 3
144	KCP	KCP PULAU TIGA	Dsn. Sp.3, Desa Kaloy Pulau 3
145	KCP	KCP TAMIANG	Jl. Rantau K.Simpang No. 25
146	KCP	KCP PERBATASAN	Jl. Medan-B.Aceh, S.

			Semadam
147	KCP	KCP KUTA BINJEI 2	Jl. Medan-B. Aceh Blang Pauh
148	KCP	KCP PANTE BIDARI	Jl. Medan-B. Aceh, Keude Baro
149	KCP	KCP PEUREULAK 2	Jl. Perdagangan Pasar Peurelak
150	KCP	KCP LANGSA ISKANDAR MUDA	Jl. St. Iskandar Muda Langsa
151	KCP	KCP RANTAU PANJANG 2	Jl. Asamera Oil Pos Xi B. Pala
152	KCP	KCP INDRA MAKMU	Jl. Ptpn I, Alue Ie Mirah
153	KCP	KCP GAMPONG JAWA	Jl. A. Yani Kp. Jawa Langsa
154	KCP	KCP PANTON LABU 3	Jl. Asia No. 1314 Panton Labu
155	KCP	KCP COT GIREK	Jl. Cot Girek-Batu Xii
156	KCP	KCP S.MULIENG	Jl. Medan-B. Aceh Sp. Mulieng
157	KCP	KCP SAWANG	Desa Gampong Sawan, A. Utara
158	KCP	KCP BLANG JREUN	Desa Keude Blang Jreun
159	KCP	KCP BLANG MANGAT	Jl. Medan-B. Aceh B. Mangat
160	KCP	KCP ALUE EI PUTEH	Jl. Medan-B. Aceh Alue IePuteh
161	KCP	KCP BATUPHAT	Jl. B. Aceh-Medan Batuphat
162	KCP	KCP GEUDONG 2	Jl. Medan-B. Aceh K. Geudong
163	KCP	KCP KRUENG MANE	Jl. B. Aceh-Medan KruengMane
164	KCP	KCP SAMUDERA	Jl. Samudera No.1 Lhoksemawe
165	KCP	KCP KUALA MEULABOH	Jl. Meulaboh-Jeram Gp. Sp. Peut
166	KCP	KCP CUT NYAK DIEN	Jl. Gjh Mada No.20 Meulaboh
167	KCP	KCP SUENAGAN	Jl. Nasional Jeram Nagan Raya
168	KCP	KCP CALANG ALI GUNO	Jl. Ali Guno Desa Dayah Baro

169	KCP	KCP JOHAN PAHLAWAN	Jl. T. Chik Ali Akbar Gp. Ujong
170	KCP	KCP TEUNOM	Jl. T. Umar Km. 191 Ds. Pantan
171	KCP	KCP SAMATIGA	Jl. Meulaboh-Kuala Beu Resak
172	KCP	KCP PADANG SIKABU	Jl. Meulaboh-Tutut G.P. Sikabu
173	KCP	KCP SIGLI ISKANDAR MUDA	Jl. Iskandar Muda Sigli
174	KCP	KCP KEMBANG TANJUNG	Jl. Kembang Tanjung- Teupin
175	KCP	KCP BANDAR DUA	Jl. B.Aceh-Medan, M. Kuthang
176	KCP	KCP TRINGGADENG	Jl. B.Aceh-Medan, Tringgadeng
177	KCP	KCP GRONG-GRONG	Jl. B.Aceh-Medan GrongGrong
178	KCP	KCP TANGSE	Jl. Tangse Geumpang
179	KCP	KCP INDRAJAYA	Jl. Pasar Caleu
180	KCP	KCP BANDAR BARU	Jl. B.Aceh-Medan G. Keude
181	KCP	KCP MEURAH DUA	Jl. B.Aceh-Medan Meurah Dua
182	KCP	KCP MEUREUDU TIGA	Jl. Pasar Meurudu
183	KCP	KCP SIGLI PADANG TIJI	Jl. Sigli B. Aceh Padang Tiji
184	KCP	KCP SAKTI	Jl. Pasar Kota Bakti
185	KCP	KCP S. BALIK	Jl. Bireun-Takengon
186	KCP	KCP B.MERIAH SYAH UTAMA 2	Jl. Syiah Utama No.145 P. Baru
187	KCP	KCP JAGONG	Jl. Iskandar Muda Desa Jagong
188	KCP	KCP ANGKUP	Jl. Takengon Celala Ppayungen
189	KCP	KCP PUTRI HIJAU	Jl. Lebe Keder Takengon
190	KCP	KCP RAKAL	Jl. Bireun-Takengon
191	KCP	KCP LAMPAHAN 2	Jl. Bireun-Takengon Lampahan
192	KCP	KCP KOTA FAJAR	Jl. T. Muerah Adam No. 140
193	KCP	KCP SINGKIL BAHARI	Jl. Bahari Desa Pulo S. Singkil
194	KCP	KCP TAPAKTUAN	Jl. T. R. Angkasah

		BAKONGAN	Bakongan
195	KCP	KCP TAPAKTUAN MERDEKA 3	Jl. Merdeka No.151 Tapaktuan
196	KCP	KCP LADANG RIMBA	Jl. Tapaktuan- Medan L. Rimba
197	KCP	KCP LIPAT KAJANG	Desa Lipat Kajang Sp. Kanan
198	KCP	KCP TAPAKTUAN MEUKEK	Jl. T.Tuan Blangpidie Meukek

Lampiran 9. Distribusi t Tabel

Pr	0.	0.1	0.	0.0	0.	0.0	0.0
Df	0.	0.2	0.	0.0	0.	0.0	0.0
1	1.000	3.077	6.313	12.706	31.820	63.656	318.308
2	0.816	1.885	2.919	4.302	6.964	9.924	22.327
3	0.764	1.637	2.353	3.182	4.540	5.840	10.214
4	0.740	1.533	2.131	2.776	3.746	4.604	7.173
5	0.726	1.475	2.015	2.570	3.364	4.032	5.893
6	0.717	1.439	1.943	2.446	3.142	3.707	5.207
7	0.711	1.414	1.894	2.364	2.997	3.499	4.785
8	0.706	1.396	1.859	2.306	2.896	3.355	4.500
9	0.702	1.383	1.833	2.262	2.821	3.249	4.296
10	0.699	1.372	1.812	2.228	2.763	3.169	4.143
11	0.697	1.363	1.795	2.200	2.718	3.105	4.024
12	0.695	1.356	1.782	2.178	2.681	3.054	3.929
13	0.693	1.350	1.770	2.160	2.650	3.012	3.851
14	0.692	1.345	1.761	2.144	2.624	2.976	3.787
15	0.691	1.340	1.753	2.131	2.602	2.946	3.732
16	0.690	1.336	1.745	2.119	2.583	2.920	3.686
17	0.689	1.333	1.739	2.109	2.566	2.898	3.645
18	0.688	1.330	1.734	2.100	2.552	2.878	3.610
19	0.687	1.327	1.729	2.093	2.539	2.860	3.579
20	0.686	1.325	1.724	2.085	2.527	2.845	3.551
21	0.686	1.323	1.720	2.079	2.517	2.831	3.527
22	0.685	1.321	1.717	2.073	2.508	2.818	3.504
23	0.685	1.319	1.713	2.068	2.499	2.807	3.484
24	0.684	1.317	1.710	2.063	2.492	2.796	3.466

25	0.684	1.316	1.708	2.059	2.485	2.787	3.450
26	0.684	1.314	1.705	2.055	2.478	2.778	3.435
27	0.683	1.313	1.703	2.051	2.472	2.770	3.421
28	0.683	1.312	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408
29	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396
30	0.682	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385
31	0.682	1.309	1.695	2.039	2.452	2.744	3.374
32	0.682	1.308	1.693	2.036	2.448	2.738	3.365
33	0.682	1.307	1.692	2.034	2.444	2.733	3.356
34	0.681	1.306	1.690	2.032	2.441	2.728	3.347
35	0.681	1.306	1.689	2.030	2.437	2.723	3.340
36	0.681	1.305	1.688	2.028	2.434	2.719	3.332
37	0.681	1.304	1.687	2.026	2.431	2.715	3.325
38	0.681	1.304	1.685	2.024	2.428	2.711	3.319
39	0.680	1.303	1.684	2.022	2.425	2.707	3.312
40	0.680	1.303	1.683	2.021	2.423	2.704	3.306
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471

64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.677	1.292	1.663	1.989	2.373	2.637	3.193
82	0.677	1.291	1.663	1.989	2.372	2.637	3.192
83	0.677	1.291	1.663	1.988	2.372	2.636	3.191
84	0.677	1.291	1.663	1.988	2.371	2.635	3.190
85	0.677	1.291	1.662	1.988	2.371	2.634	3.188
86	0.677	1.291	1.662	1.987	2.370	2.634	3.187
87	0.677	1.291	1.662	1.987	2.369	2.633	3.186
88	0.677	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632	3.185
89	0.677	1.291	1.662	1.986	2.368	2.632	3.184
90	0.677	1.291	1.661	1.986	2.368	2.631	3.183
91	0.677	1.290	1.661	1.986	2.368	2.630	3.182
92	0.677	1.290	1.661	1.986	2.367	2.630	3.181
93	0.677	1.290	1.661	1.985	2.367	2.629	3.180
94	0.677	1.290	1.661	1.985	2.366	2.629	3.179
95	0.677	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628	3.178
96	0.677	1.290	1.660	1.984	2.365	2.628	3.177
97	0.677	1.290	1.660	1.984	2.365	2.627	3.176
98	0.677	1.290	1.660	1.984	2.365	2.626	3.175
99	0.676	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174
100	0.676	1.290	1.660	1.983	2.364	2.625	3.173

Lampiran 10. Distribusi F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05										
df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24

26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98

64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

Lampiran 11. Distribusi r 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			