

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH
KANTOR PUSAT OPERASIONAL**



Disusun Oleh :

**SAKDUN MUHANA
NIM. 140603201**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M/1441 H**



**KEMENTERIN AGAMA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sakdun Muhana
NIM : 140603201
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 dari pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengertjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila 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 dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Desember 2020

Yang Menyatakan



Sakdun Muhana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

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 Prima Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional**


Disusun Oleh:


Sakdun Muhana
NIM: 140603201

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry


Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si.
NIP: 19720428 199903 1005


Jalillah, S.Hi., M.Ag
NIDN: 2008068803


A R - R A N I R Y
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 19771105 2006042003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL SKRIPSI

Sakdun Muhana
NIM: 140603201

Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Aceh Kantor Pusat Operasional**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan
Program Studi Strata 1 dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 30 Juni 2020M
8 Zulqadah 1441H

Banda Aceh
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si

Jalillah, S.Hi., M.Ag

NIP: 19720428 199903 1005

NIDN: 2008068803

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Azharsyah, SE., AK., M.O.M

Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.

NIP: 197811122005011003

NIP: 198601282019031005

Mengetahui

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

Dr. Zaki Enad, M. Ag.

NIP: 196403141992031003



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 : Sakdun Muhana
NIM : 140603201
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : sakdunmuhana@gmail.com

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 Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional.

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 memublikasikannya 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: 1 Desember 2020

Mengetahui:

Penulis

Sakdun Muhana
NIM: 140603201

Pembimbing I

Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si
NIP : 19720428 199903 1005

Pembimbing II

Jalillah S. Hi., M.Ag
NIDN: 2008068803

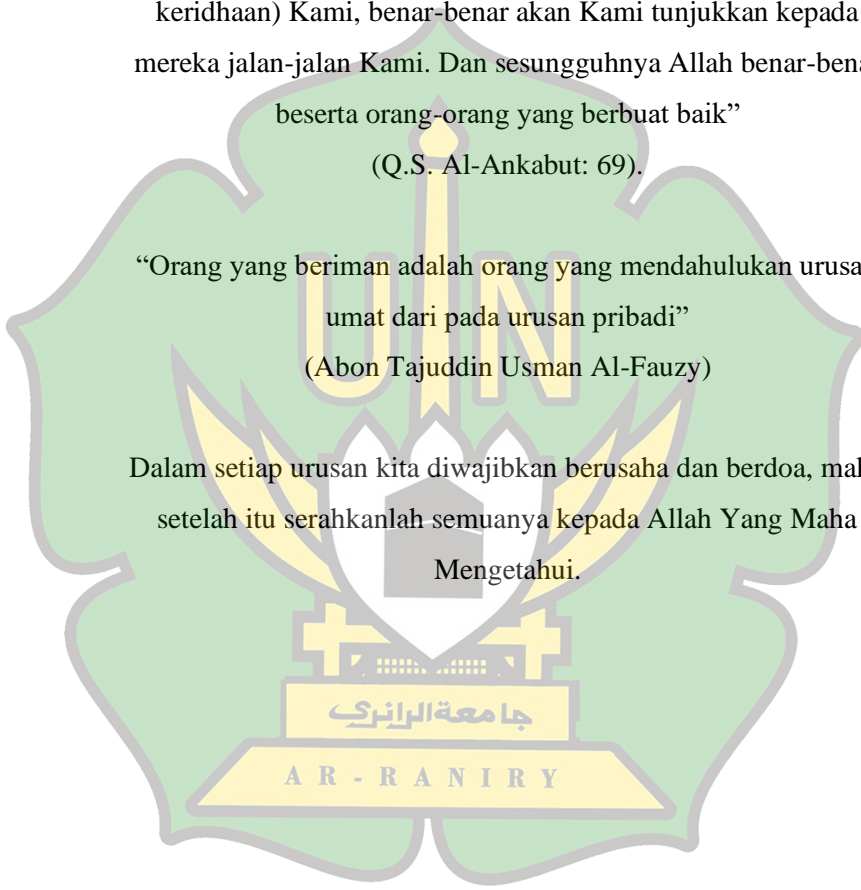
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dua musuh kesuksesan adalah penundaan dan alasan”
(Jaya Setiabudi)

“Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik”
(Q.S. Al-Ankabut: 69).

“Orang yang beriman adalah orang yang mendahulukan urusan umat dari pada urusan pribadi”
(Abon Tajuddin Usman Al-Fauzy)

Dalam setiap urusan kita diwajibkan berusaha dan berdoa, maka setelah itu serahkanlah semuanya kepada Allah Yang Maha Mengetahui.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Tuhan sekalian alam yang menciptakan langit dan bumi beserta seluruh isinya, yang memberikan sehat badan dan pikiran sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah Sayyidina Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyyah kepada zaman islamiyah. Juga kepada seluruh keluarga dan shahabat serta seluruh umatnya.

Penulis sadar dalam membuat suatu karya ilmiah diperlukan bimbingan moril, pemberian dukungan, masukan dan saran, supaya penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berpartisipasi dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag. sebagai ketua program studi dan Ayumiati, S.E., M.Si. sebagai sekretaris serta Bapak Mukhlis sebagai operator pada program studi Perbankan Syariah.

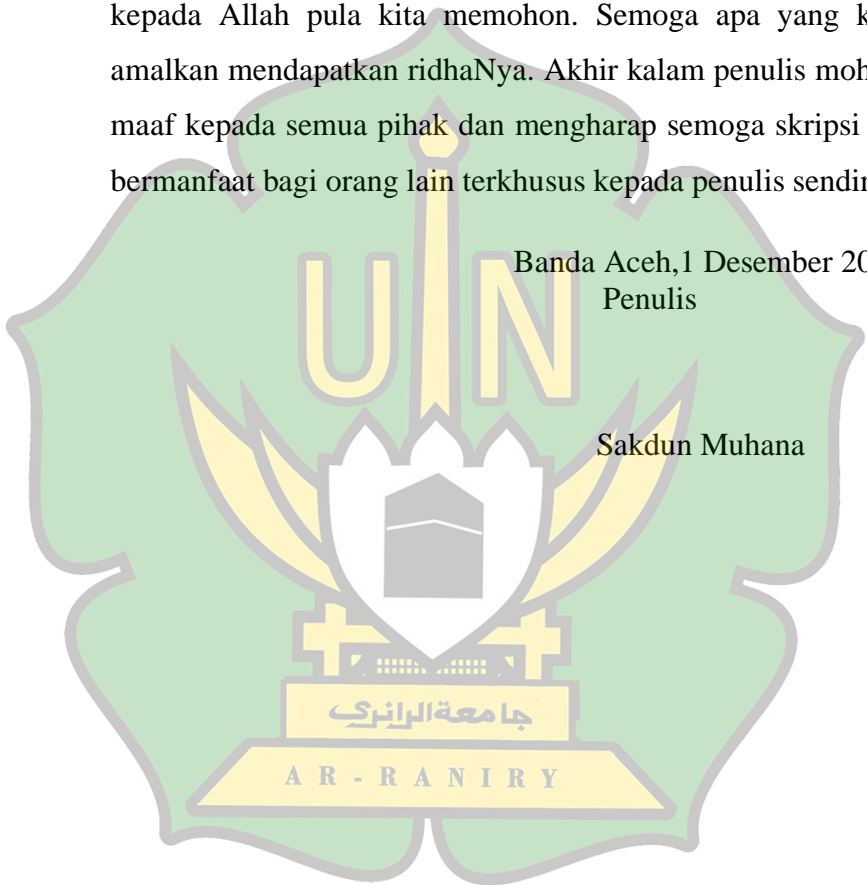
3. Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si selaku pembimbing 1 sekaligus penasehat akademik dan Jalillah, S.Hi., M.Ag selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga serta kesabaran yang luar biasa di tengah kesibukan masing-masing dalam membimbing penulis.
4. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini
5. Seluruh staf dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya dosen-dosen prodi Perbankan Syariah yang telah mengajar serta membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Pimpinan, serta seluruh staf dan karyawan bank di tempat penulis melakukan penelitian.
7. Teristimewa kepada Ayahanda Rusli dan Ibunda Nursiah serta Abon Tajuddin Usman Fauzi dan seluruh guru-guru atas segala doa dan dukungan yang tiada henti. Juga kakanda Dzafran Fauzi, kakanda Suja Bukhari, adinda Syarkawi dan keluarga besar Nek Ti Unoe yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Untuk teman-teman seperjuangan program studi Perbankan Syariah leting 2014 khususnya unit 06 dan keluarga besar Ma'had Babul 'Ulum Abu

Lueng Le Al-Aziziyah khususnya kelas Tgk. Alfian yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Hanya kepada Allah kita berserah diri dan hanya kepada Allah pula kita memohon. Semoga apa yang kita amalkan mendapatkan ridhaNya. Akhir kalam penulis mohon maaf kepada semua pihak dan mengharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi orang lain terkhusus kepada penulis sendiri.

Banda Aceh, 1 Desember 2020
Penulis

Sakdun Muhana



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

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

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidakdilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
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	Z	24	م	M
10	ر	R جامعة الرانيري	25	ن	N
11	ز	A Z - R A N I R Y	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
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>Fatḥah</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>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauला*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى :*ramā*

قِيلَ :*qīla*

يَقُولُ :*yaqūlu*

4. *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 : *rauḍah al-afḡāl/ rauḍatul afḡāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةُ : *Talḡah*

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 : Sakdun Muhana
NIM : 140603201
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/
Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank
Aceh Kantor Pusat Operasional
Tanggal Sidang : 1 Juli 2020
Tebal : 143 Halaman
Pembimbing I : Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si.
Pembimbing II : Jalillah, S.Hi., M.Ag

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pentingnya pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak perbankan syariah yaitu untuk memenuhi harapan dan keinginan para nasabah sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabah. Dengan memberikan pelayanan prima, bank syariah mampu memahami calon nasabah dan mampu bertindak efektif kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional melalui dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsive, assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Data yang dipakai adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden. Hasil penelitian ini adalah variabel *tangible, responsive, assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *reliability*

berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling besar pengaruhnya yaitu *assurance*, sedangkan paling sedikit pengaruhnya yaitu *tangible*.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty*, Kepuasan Nasabah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kepuasan Nasabah	14
2.1.1. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	16
2.1.2. Indikator Kepuasan Nasabah	16
2.1.3. Manfaat Kepuasan Nasabah	18
2.1.4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	19
2.1.5. Faktor-Faktor Ketidakpuasan	

Nasabah.....	20
2.2 Konsep Pelayanan	21
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan	22
2.2.2 Dimensi Pelayanan	23
2.3 Pelayanan Prima.....	30
2.3.1 Konsep Pelayanan Prima.....	30
2.3.2 Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam.....	34
2.3.3 Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima...37	
2.3.4 Pentingnya Pelayanan Prima	37
2.4 Penelitian Terdahulu	38
2.5 Pengaruh Variabel	46
2.6 Kerangka Pemikiran.....	51
2.7 Hipotesis Penelitian.....	52

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	54
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	54
3.3 Jenis dan Sumber Data	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	57
3.6 Model Penelitian	60
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	60
3.7.1 Uji Validitas	60
3.7.2 Uji Realibilitas.....	61
3.8 Uji Asumsi Klasik	61
3.9 Uji Hipotesis Penelitian.....	63
3.9.1 Uji Parsial (t)	64
3.9.2 Uji Simultan (F).....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Bank Aceh.....	66
4.1.1	Visi, Misi dan Motto Bank aceh	69
4.1.2	Produk dan Layanan.....	70
4.2.	Karakteristik Responden	74
4.3.	Deskriptif Variabel Penelitian.....	79
4.3.1	Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	79
4.3.2	Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	81
4.3.3	Deskriptif Variabel <i>Responsive</i>	82
4.3.4	Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	82
4.3.5	Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i>	83
4.3.6	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	84
4.4.	Uji Instrumen Penelitian	85
4.4.1	Uji Validitas	85
4.4.2	Uji Realibilitas	87
4.5.	Uji Asumsi Klasik	87
4.5.1	Uji Normalitas.....	87
4.5.2	Uji Heterokedastisitas	90
4.5.3	Uji Multikolinearitas	91
4.6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.7.	Uji Hipotesis penelitian.....	95
4.7.1	Uji Parsial (Uji t).....	95
4.7.2	Uji Simulan (Uji F)	99
4.8.	Pembahasan Hasil Penelitian	100
4.8.1	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh.....	100
4.8.2	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh.....	101
4.8.3	Pengaruh <i>Responsive</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh	102
4.8.4	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh.....	103
4.8.5	Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan	

Nasabah Bank Aceh.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan.....	106
5.2.Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Bank Syariah.....	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1	Skala Likert	57
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	58
Tabel 4.1	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Umur.....	76
Tabel 4.3	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4.4	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.5	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	79
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Tangible</i>	80
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Responsive</i>	82
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Assurance</i>	83
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Emphaty</i>	84
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Nasabah	85
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas.....	86
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas 100 Sampel.....	87
Tabel 4.14	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	88
Tabel 4.15	Uji Heteroskedastisitas.....	91
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	93

Tabel 4.18 Hasil Uji t (Parsial)96
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan.....99



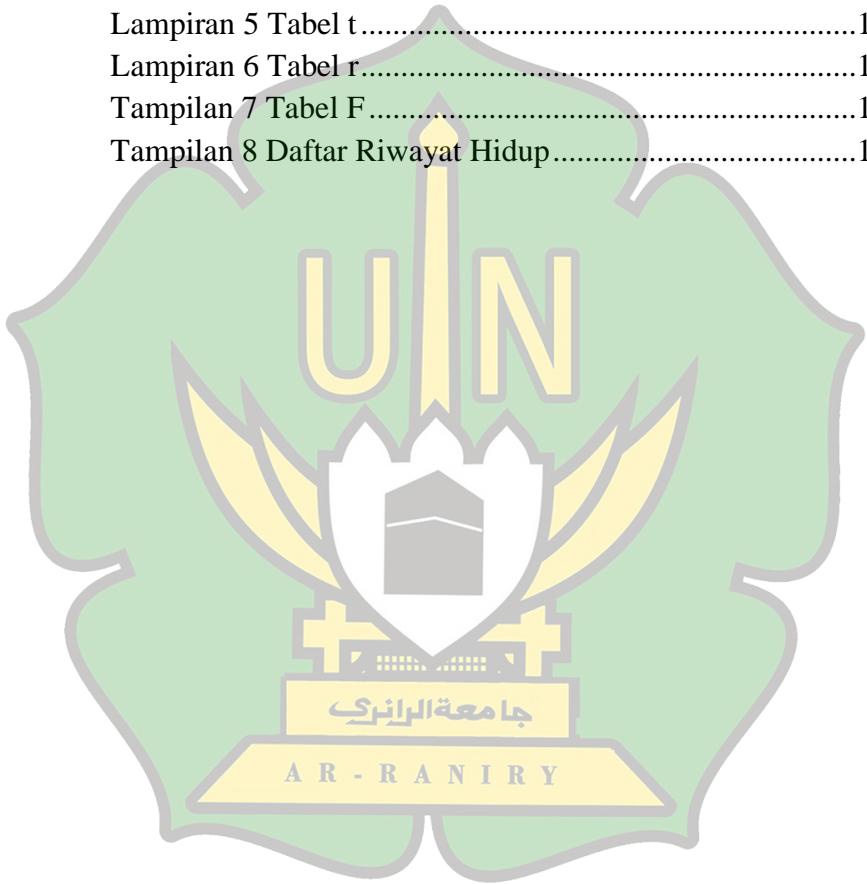
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 4.6 Histogram Normalitas	89
Gambar 4.7 Normal <i>Probability Plot</i>	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	113
Lampiran 2 Perolehan Data Untuk Uji Validitas	119
Lampiran 3 Hasil Out Analisis.....	126
Lampiran 4 Data Responden Untuk Sampel.....	130
Lampiran 5 Tabel t.....	136
Lampiran 6 Tabel r.....	137
Tampilan 7 Tabel F.....	138
Tampilan 8 Daftar Riwayat Hidup.....	139



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yakni Bank Muamalat. Hal ini merupakan titik awal beroperasinya bank syariah di Indonesia yang kemudian mendorong bank-bank lain untuk mengubah usahanya ke sistem syariah baik yang membuka Unit Usaha Syariah maupun melakukan konversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah (Sumar'in : 2012). Dewasa ini, pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank konvensional yang membuka Unit Usaha Syariah dan dikonversinya beberapa bank konvensional menjadi syariah. Pertumbuhan bank syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah:

Tabel 1.1
A R Pertumbuhan Perbankan Syariah

Indikator	2016	2017	2018	2019
Total Aset (dalam miliar Rupiah)	254.184	254.186	316.691	322.949
Jumlah Bank Umum	13	13	14	14
Jumlah Kantor (unit)	1.869	1.825	1.875	1.905
Kantor Cabang (unit)	473	471	478	478
Kantor Cabang Pembantu (unit)	1.207	1.176	1.199	1.229

Sumber: Laporan OJK (2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 pertumbuhan perbankan syariah pada total aset dari tahun 2016 hingga 2019 terus mengalami peningkatan dengan jumlah total aset yaitu 322.949 miliar Rupiah. Adapun dari segi pertumbuhan jumlah Bank Umum dari tahun 2016 hingga 2019 juga mengalami penambahan 1 Bank Umum Syariah yaitu Bank BPD Nusa Tenggara Barat Syariah. Pada jumlah kantor baik unit maupun cabang syariah juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa tren pertumbuhan bank syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan dan diprediksi akan terus meningkat pada tahun-tahun berikutnya.

Pertumbuhan perbankan syariah tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu yang terpenting adalah menarik kepercayaan dan *demand* masyarakat terhadap perbankan syariah itu sendiri yaitu melalui komunikasi dan menciptakan kualitas pelayanan yang mampu menunjang kenyamanan nasabah (Andespa: 2016). Kualitas pelayanan dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia (Wakhid dan Elvitra: 2007).

Setiap pelayanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan

ideal. Dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Tjiptono: 2014).

Oleh karena itu, pentingnya kualitas pelayanan yang baik agar terpenuhi harapan dan keinginan para nasabah sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang pada seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk yang diharapkan (Kotler: 2005). Howard dan Sheth (1969) dalam Tjiptono (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Dalam Tjiptono (2014), Mowen (1995) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseleruan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh dua faktor. Menurut Rianto (2012) faktor yang menentukan kepuasan yaitu meliputi: *expectation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka nasabah akan merasakan kepuasan, tetapi apabila sebaliknya, jika *perceived performance* jauh lebih rendah dari *expectation*,

maka nasabah tidak akan merasa puas. Semakin besar jarak antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diterima maka semakin besar ketidakpuasan/ kekecewaan yang dirasakan oleh nasabah.

Pelayanan (*service*) merupakan suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Kotler: 2003). Pengukuran kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud/bukti fisik/bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Tangible (berwujud/bukti fisik/bukti langsung) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada nasabah. *Tangible* menyangkut fasilitas bank yang terlihat, peralatan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh bank. Ketidakmampuan bank menampilkan bukti fisik dengan baik akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif nasabah. Profesionalitas sebuah bank salah satunya dapat dinilai dari bukti fisik yang ditampilkan. Jika sebuah bank syariah belum dapat menampilkan bukti fisik yang sesuai dengan harapan nasabah, maka bank tersebut belum dikatakan profesional. Oleh karena itu, bank syariah harus menampilkan bukti fisik

yang sesuai dengan harapan nasabah dalam proses pelayanannya seperti bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sehingga nasabah merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan.

Realibility (kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam Ratnasari, Prayoga, Laila (2012) Lovelock dan Wright (2007) mengemukakan bahwa kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu menyediakan pelayanan dengan handal dan tepat supaya segala kebutuhan dan keinginan nasabah tercapai.

Renponsive (daya tanggap) merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. *Responsive* (daya tanggap) menyangkut kerelaan pegawai bank untuk memberikan bantuan kepada nasabah dan kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap juga merupakan profesionalitas. Bank yang baik senantiasa memberikan pelayanan yang baik, memperhatikan harapan dan masukan pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.

Assurance (jaminan) merupakan upaya perlindungan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat

dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bank syariah, bebas dari dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono :2014). Jaminan atas pelayanan yang diberikan bank syariah sangat ditentukan pada dimensi ini terutama pada pengetahuan dan kompetensi pegawai bank syariah sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga berdampak pada kepuasan nasabah.

Emphaty (empati) merupakan perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap nasabah dengan menempatkan dirinya dalam situasi nasabah. Empati menyangkut kepedulian pihak bank/pegawai bank terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan dan perhatian khusus terhadap mereka. Bank syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap nasabahnya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan nasabah (Ratnasari, Prayoga, Laila :2012).

Tidak berbeda dengan pelayanan biasa, pelayanan prima juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Menurut Barata (2004) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya.

Seperti bank pada umumnya, Bank Aceh juga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Hal ini

sesuai dengan visi Bank Aceh yaitu memberikan layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi (Bank Aceh, 2019, paragraf. 3). Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan *demand* masyarakat terhadap Bank Aceh. Menurut Maddy (2009) pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu, pihak bank harus setiap waktu mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh setiap nasabah karena faktor kebutuhan dan harapan nasabah berbeda-beda dan berubah-ubah setiap saatnya.

Hingga saat ini pertumbuhan nasabah masih sangat baik hal ini terlihat dari tahun 2016 nasabah Bank Aceh berjumlah 1.460.000 nasabah kemudian pada tahun 2017 meningkat menjadi 1.560.750 nasabah dan terakhir pada tahun 2018 meningkat ke angka 1.648.089 nasabah. peningkatan jumlah nasabah dapat dilihat dari *demand* masyarakat terhadap Bank Aceh semakin meningkat jumlah nasabah maka semakin meningkat pula demand masyarakat terhadap Bank Aceh.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mastura (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kepatuhan syariah (*sharia compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), kepedulian

(*emphaty*), dan daya tanggap (*rensponsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh. selain itu penelitian yang dilakukan oleh Mustaqim (2014) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang meliputi kepatuhan (*compliance*), bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*rensponsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) cukup memuaskan bagi para nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Syahbana (2016) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi keandalan, jaminan, bukti fisik terhadap kepuasan anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman dan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi daya tanggap, empati terhadap kepuasan anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait pelayanan prima dan kepuasan nasabah dengan mengangkat judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, penulis membuat rumusan masalah yang akan dijawab pada penelitian ini yaitu :

1. Berapa besar pengaruh *tangible* (berwujud/bukti fisik/bukti langsung) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh?
2. Berapa besar pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh?
3. Berapa besar pengaruh *responsive* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh?
4. Berapa besar pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh?
5. Berapa besar pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh?
6. Berapa besar pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *tangible* (berwujud/bukti fisik/bukti langsung) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh

2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *responsive* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh
4. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh
5. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh.
6. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh *tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pengkaji, pengambilan kebijakan dan penelitian dalam pengembangan ekonomi dan bisnis islam khususnya perbankan syariah. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian yang lebih luas di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan, literatur dan sumbangan pemikiran dalam khazanah ilmu pengetahuan bagi banyak pihak, diantaranya untuk dapat menjadi sumber bacaan dan literatur bagi seluruh mahasiswa mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) program S1 Perbankan Syariah.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan literatur untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Kantor Pusat Operasional.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dan juga menjadi syarat menyelesaikan pendidikan program studi Perbankan Syariah strata 1 di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ilmiah harus ditulis secara terarah dan sistematis sesuai dengan aturan baku, agar semua itu

terpenuhi penulis menggunakan lima bab untuk penelitian ini, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Pada bab ini berisi mengenai uraian tentang permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan dapat berupa *problem* yang membutuhkan penjelasan secara teoritis dan solusi aplikatif. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI:

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang memuat tentang berbagai teori-teori yang berkaitan dengan judul, penelitian terkait atau yang sudah pernah diteliti, model penelitian atau kerangka berfikir dan pengembangan hipotesis yang mendasari dan berhubungan dengan topik permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN:

Secara umum, pada bab ini menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan serta menguji hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Hal-hal yang perlu disampaikan di dalam bab ini yakni jenis penelitian, jenis dan sumber data,

teknik pengumpulan data, variabel penelitian, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Bab ini memuat deskripsi tentang objek penelitian, hasil analisis data serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan serta menjelaskan implikasinya. Pada hasil penelitian dikemukakan proses analisis sesuai dengan alat analisis yaitu analisis tentang pengaruh *tangible*, *realibility*, *responsive*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah yang sudah dikemukakan pada BAB III, serta hasil pengujian hipotesisnya.

BAB V PENUTUP :

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan metode yang juga telah dijelaskan. kemudian pada bab ini memuat dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran yang membangun untuk objek penelitian yang sudah dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini.