SKRIPSI

PENGARUH STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP DARUSSALAM

Disusun Oleh:

AL MUKARRAM
NIM. 140603129

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1440 H

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama	: Al Mukarram
NIM	: 140603129
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 pemanipulasian dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Januari 2018
Yang Menyatakan

METERAI TEMPEL
TGL. 20
979AFF987920289
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Al Mukarram

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 Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam)

Disusun Oleh:

Al Mukarram
NIM: 140603129

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

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Ayumiati, SE., M.Si	Evriyenni, SE, M.Si
NIP: 19780615 200912 2 002	NIDN: 2013048301

Mengetahui
Ketua Program StudiPerbankan Syariah,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec.,M.Ec.,M.Sc
NIP: 19720907 200003 1 001

LEMBAR PENGESEHAN HASIL SIDANG

SKRIPSI

Al Mukarram
NIM: 140603129

DenganJudul:

Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam

Telah Disidangkan 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 Satu dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 30 Januari 2019 M
6 Rabiul Awal 1440 H

Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua,

Ayumiati, SE., M.Si
NIP: 19780615 200912 2 002

Sekretaris,

Evriyenni, SE, M.Si
NIDN: 2013048301

Penguji I,

Dr. Zainuddin, M.Si
NIDN: 0108107105

Penguji II,

Hafidhah, SE, M.Si.Ak.CA
NIDN: 2012108203

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

Dr. Zaki Fuad, M.Agp
NIP: 19640314 199203 1 003

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITASISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. SyeikhAbdurRaufKopelmaDarussalam 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 bertandatangan di bawahini:

NamaLengkap	: Al Mukarram
NIM	: 140603129
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/PerbankanSyariah
E-mail	: almukarram44@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:

☐ TugasAkhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐ .....

Yangberjudul:
Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam

Beserta perangkat yang diperlukan (bilaada). 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 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 peryataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.
Dibuat di :Banda Aceh
Padatanggal :08 Januari 2019

Penulis	Mengetahui, Pembimbing I	Pembimbing II
Al Mukarram	Ayumiati, SE., M.Si	Evriyenni, SE., M.S
NIM: 140603129	NIP: 19720907 200003 1 001	NIDN: 2013048301

vi

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillahi Rabbilalamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, segala urusan yang dianggap sulit menjadi mudah sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana dari Prodi Perbankan Syariah. Keberhasilan penelitian ini tidak hanya semata oleh saya sendiri, melainkan melibatkan banyak pihak. Dalam penelitian ini, saya ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Israk Ahmad Syah, B.Ec., M.Ec., M.Sc selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ayumiati, S.E, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan Mukhlis, S.Hi., SE., Mh selaku Operator Prodi Perbankan Syariah.
3. Ayumiati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Evriyenni, SE., M.Si selaku pembimbing II yang sangat membantu proses bimbingan dengan memberikan banyak kemudahan untuk keberhasilan penelitian ini.

4. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium FEBI dan Ismail Rasyid Ridha Tarigan, MA selaku Sekretaris Laboratorium FEBI yang banyak memberikan masukan dan kemudahan selama penelitian.
5. Fahmi Yunus, SE., M.Si selaku Penasehat Akademik, dosen-dosen dan staff akademik FEBI yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas.
6. Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam dan Branch Operation & Service Manager yang telah mengizinkan dan memudahkan proses penelitian.
7. Penghargaan yang sangat spesial penulis persembahkan kepada Ayahanda Syahkubat Hasan, Ibunda Marlaini, Abang Kesayangan M. Rizannur dan M. Anshar, Anis Amrullah dan Muzakki, serta Kakek dan Nenek yang selalu mendoakan, memberikan nasehat dan semangat sebagai dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Untuk teman-teman kesayangan Firman, Ajir, Haiqal, Arif, Ikhwan, Luthfi, Nauval, Ridhallah, Nabilla, Ira, Chikita, Luwes, Devi, Ulfa dan Fina yang telah menghibur dan memberi dukungan hingga penelitian ini selesai. Serta teman-teman seperjuangan khususnya leting 14 Program Studi Perbankan Syariah. Segala kebaikan yang telah dilakukan dari setiap pihak sangat berarti bagi penulis. Semoga setiap kebaikan akan dibalas oleh Allah SWT, Amin yarabbalalamin. Dalam penelitian ini, penulis

memahami bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penyampaian maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran dan masukan yang bersifat membangun untuk penulisan yang lebih baik lagi kedepannya.

Banda Aceh, 3 Januari 2019
Penulis,

Al Mukarram

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

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	Ṡ	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	Ż	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	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
َ	*Fatḥah*	A
ِ	*Kasrah*	I
ُ	*Dammah*	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 َ	*Fatḥah* dan ya	Ai
و َ	*Fatḥah* dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول: *haula*

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
ي /اَ	*Fatḥah* dan *alif* atau ya	Ā
ِي	*Kasrah* dan ya	Ī
ُي	*Dammah* dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيْلَ : *qīla*

يَقُوْلُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *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 ٱلاطْفَالْ	: *rauḍah al-aṯfāl/ rauḍatul aṯfāl*
اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةْ	: *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةْ	: *Ṭalḥah*

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 : Al Mukarram
NIM : 140603129
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam
Tanggal Sidang : 30 Januari 2019
Tebal Skripsi : 90 Halaman
Pembimbing I : Ayumiati SE., M.Si.
Pembimbing II : Evriyenni SE., M.Si

Penelitian ini untuk mengetahui apakah standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam, dengan mengangkat topik yang diperkirakan memiliki beberapa pengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu standar pelayanan terhadap kepuasan nasabah (*Complience*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reability*) untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer (kuesioner). Metode analisis data yang digunakan adalah model regresi linier sederhana. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling aksidental spontanitas* dan pengujian data menggunakan uji validitas, uji reliabiltas dan uji asumsi klasik dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji secara pasrsial (uji-t) menunjukkan bahwa pengaruh standar pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang meliputi *Complience*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

Kata Kunci: Standar Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN ..... **i**
HALAMAN JUDUL KEASLIAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **v**
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
HALAMAN TRANSLITERASI ..... **ix**
ABSTRAK ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 LatarBelakang 1
1.2 RumusanMasalah 6
1.3 TujuanPenelitian 6
1.4 ManfaatPenelitian 6
1.5 SistematikaPembahasan 6

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **8**

2.1 Standar Pelayanan 8
2.1.1 Pengertian Pelayanan 8
2.1.2 Dasar-dasar Pelayanan 11
2.1.3 Ciri-ciri Pelayanan 13
2.1.4 Sikap Melayani Nasabah 17
2.1.5 Komponen Kualitas pelayanan 19
2.2 Aspek-aspek Standar Pelayanan 20
2.2.1 *Complience* (Kepatuhan) 20
2.2.2 *Assurance* (Jaminan) 20
2.2.3 *Reability* (Kehandalan) 22
2.2.4 *Tangible* (Bukti Fisik) 23
2.2.5 *Emapthy* (Komunikasi) 24
2.2.6 *Responsiveness* (Cepat Tanggap) 25

2.3 Kepuasan Nasabah 26
2.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah 31
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah 32
2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan 33
2.3.4 Aspek-aspek Kepuasan Nasabah 34
2.4 Temuan Terkait 36
2.5 Kerangka Berfikir 39
2.6 Pengembangan Hipotesis 40

BAB III METODE PENELITIAN..... 41

3.1 Jenis Penelitian..... 41
3.1.1 Pendekatan Penelitian 41
3.1.2 Tujuan dan Arah Penelitian..... 41
3.2 Data dan Teknik Pemerolehan 42
3.2.1 Jenis Data 42
3.2.2 Populasi dan Sampel 42
3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 43
3.4 Skala Pengukuran..... 43
3.5 Variabel Peneltian 45
3.6 MetodeAnalisis Data..... 46
3.7 Regresi Linier Sederhana..... 47
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 48
3.9 Uji Asumsi Klasik..... 49
3.10Pengujian Hipotesis..... 52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 54
4.2 Karakteristik Responden 55
4.2.1 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin 55
4.2.2 Karakteristik Responden Bedasarkan Usia..... 56
4.2.3 Karakteristik Responden Bedasarkan

Pekerjaan 57
4.2.4 Karakteristik Responden Bedasarkan Tingkat pendidikan 58
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabiltas 59
4.3.1 Uji Validitas 59
4.3.2 Uji Reliabilitas..... 60
4.4 Uji Asumsi Klasik 61
4.4.1 Pengujian Normalitas 61
4.4.2 Pengujian Heteroskedatisitas..... 62
4.5 Uji Linier Sederhana 62
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis 63
4.6.1 Uji t (Parsial) 63
4.6.2 Koefesien Determinasi (R^2) 64
4.7 Hasil Pembahasan 65

BAB V PENUTUP 69

5.1 Kesimpulan 74
5.2 Saran..... 70
DAFTAR PUSTAKA 72

LAMPIRAN 76

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tahun 2015-2017 4
Tabel 2.1 Penelitian Terkait..... 37
Tabel 3.1 Instrumen skala likert 44
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian 45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 55
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia 56
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan 57
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.... 58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 60
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas..... 61
Tabel 4.8 Hasil Uji Linier Sederhana 63
Tabel 4.9 Hasil Uji t (parsial) 64
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi 65

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan..... 27

Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan..... 34

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir 40

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskadistisitas..... 62

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 76

Lampiran 2 Data Kuesioner..... 83

Lampiran 3 Karakteristik Responden..... 84

Lampiran 4 Uji Insrrumen Penelitian 86

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik 88

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu instansi/lembaga keuangan yang memiliki peran sangat penting disuatu negara. Bahkan perkembangan dan pertumbuhan sebuah negara juga di pengaruhi oleh peran perbankan di negara tersebut, seperti halnya negara Indonesia, peran lembaga perbankan juga sangat sakral. Oleh karena itu, seiring berjalannya waktu perbankan harus mampu bersaing untuk mendapatkan para nasabahnya (Kasmir, 2005).

Begitu juga dengan bank syariah, merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu litas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Menurut UU No. 21 tahun 2008. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi dan prinsip kehati-hatian (bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Contents/Default.aspx, 20 April 2018).

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah

dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah (Sudirman, 2011:11).

Untuk mewujudkan hal tersebut, kualitas standar pelayanan merupakan faktor yang harus diunggulkan dalam bersaing di dunia perbankan karena bank merupakan perusahaan jasa. Persaingan yang semakin tinggi dalam dunia perbankan menuntut Bank Syariah untuk terus meningkatkan kinerja dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik. Untuk itu bank syariah harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabahnya.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam perusahaan perbankan, setidaknya bank harus memiliki 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering di sebut ARTER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, adapun ARTER yand dimaksud yaitu *assurance, reability, tangible, empathy* dan *responsivenes*

(Cahyani, 2016:9). Umumnya, ke lima kriteria kualitas pelayanan tersebut digunakan pada bank konvensional.

Pada beberapa literatur seperti Othman dan Owen, pengembangan model kriteria kulitas pelayanan sediktit berbeda, dimana mereka mengembangkan model pengukuran kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya pada perbankan syariah. Model ini dinamakan dengan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan dengan enam dimensi, yakni *compliance* merupakan kepatuhan terhadap aturan dan hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT, *assurance* (jaminan) pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sehingga menumbuhkan kepercayaan nasabah, *reability* (kehandala) memberikan kinerja yang baik sehingga nasabah dapat melihat dan memberika kesan spontal terhadap pelayanan yang didapatkan, *tangible* (bukti fisik) menunjukkan identitas bank sekaligus faktor timbulnya persepsi awal nasabah terhadap bank, *empathy* (komunikasi) menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan nasabah, komunikasi yang baik, dan perhatian khusus terhadap nasabah, dan *responsiviness* (cepat tanggap) menyangkut kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat.

Perbedaan pengukuran terletak pada *compliance* yang memiliki arti bahwa kemampuan dari perusahaan dapat memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan

perbankan yang sesuai dengan syariat Islam. Salah satu bank di Indonesia khususnya di Aceh yang menjalankan konsep perbankan syariah adalah Bank Syariah Mandiri. Persaingan yang tinggi di dunia perbankan menuntut Bank Syariah Mandiri untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu, pihak Bank Syariah Mandiri harus terus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Meskipun bank mandiri menduduki posisi kedua, dan tingkat loyalitas nasabah mengalami perkembangan yang pesat (Rahmat, 2014:27).

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan bertambahnya jumlah nasabah setiap tahunnya. Berikut adalah jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam tahun 2015 sampai 2017:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tahun 2015 - 2017

Tahun	Jumalah Nasabah
2015	1.265
2016	1.387
2017	1.554

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam (2018).

Berdasarkan data awal sebagaimana tertera pada Tabel 1.1, dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah yang menabung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2015 sampai 2017 mengalami

peningkatan, dimana pada tahun 2015 jumlah nasabah sebanyak 1.265 orang. Tahun 2016 jumlah nasabah meningkat sebanyak 1.387 orang. Dan pada tahun 2017 jumlah nasabah meningkat sebanyak 1.554 orang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2015 sampai tahun 2017 jumlah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam mengalami perkembangan jumlah nasabah. Hal ini juga disebabkan karena adanya promosi yang terus menerus serta memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam. Bank Syariah Mandiri marupakan salah satu lembaga kepercayaan masyarakat paling tinggi di Indonesia, untuk itu manajemen haruslah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Syariah Mandiri (Rahmat, 2014:27).

Alasan pengambilan Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sebagai objek penelitian, mengingat lokasi yang sangat startegis dan mudah dijangkau oleh nasabah dan masyarakat, prospek pihak bank untuk mendapatkan calon nasabah lebih terbuka luas karena kesadaran masyarakat akan bank syariah semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan uraian di atas, kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri tentunya mempunyai alasan atau sebab yang

kuat. Menarik untuk dicermati lebih lanjut, untuk itu penelitian ini mencoba meneliti pengaruh dimensi standar pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan judul "**Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Akademisi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam bidang perbankan syariah dan sebagai tambahan informasi, pengetahuan bagi akademisi dalam menentukan standar pelayanan pada bank.

2. Praktisi

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan dan masukan bagi Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

standar pelayanan. Kemudian hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi nasabah agar dapat mendapatan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penyusun proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang memaparkan secara singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II membahas landasan teori yang meliputi teori, temuan penelitian terkait, kerangka berfikir dan pengembangan hipotesis.

Bab III metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reabilitas, variabel penelitian, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Standar Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambel, 2011:5). Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikat adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, palayanan berlangsung secara rutin dan berkeseimbangan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapat jenis pelayanan sesauai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan (Ratmino dan Winarsih, 2016:4)

Selanjutnya Tjiptono (2012:60) menyebutkan karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. ***Intangible* (tidak terwujud)**

Jasa sangat berbeda dengan barang. Jika barang adalah sebuah objek, benda, atau alat, maka jasa ialah suatu perbuatan, usaha, atau kinerja (*performance*). Apabila barang bisa dimiliki, maka jasa hanya bisa dikonsumsi namun tidak dapat dimiliki. Jasa memiliki sifat-sifat *intangible*, yaitu tidak dapat dilihat, dicium, dirasa, diraba atau didengar sebelum jasa tersebut dibeli atau dimiliki dan dikonsumsi sendiri. Dengan demikian, seseorang tidak bisa menilai kualitas jasa sebelum ia sendiri merasakan atau mengkonsumsinya.

2. ***Inseparibility* (tidak dapat dipisahkan)**

Barang pada umumnya diproduksi, dijual lalu kemudian dikonsumsi. Sedangkan jasa berbeda dengan barang, pada umumnya jasa dijual terlebih dahulu, lalu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Misalnya perawatan tubuh di salon, selalu diproduksi langsung saat pelanggan dating interaksi antara penyedia jasa dan konsumen adalah cirri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak (penyedia jasa dan konsumen) mempengaruhi hasil (*out come*) dari jasa yang bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan konsumen tersebut, efektivitas individu yang menyampaikan jasa adalah unsure penting. Oleh karena itu, kunci keberhasilan bisnis jasa terletak

pada proses rekrutmen, pelatihan, kompensasi, dan pengembangan karyawan.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat variabel karena merupakan *non-standardized output*, maksudnya adalah banyak variasi bentuk, jenis dan kualitas, tergantung ada siapa, dimana, dan kapan jasa tersebut dihasilkan. Para konsumen jasa sangat peduli akan variability yang tinggi tersebut dan seringkali para pembeli jasa tersebut meminta pendapat orang lain sebelum akhirnya memutuskan untuk memilih.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa adalah komoditas tidak tahan lama serta tidak bisa disimpan. Contohnya kamar hotel tidak dihuni, jan tertentu tanpa pasien ditempat parkiran dokter, dan kursi kereta api yang kosong akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipakai diwaktu yang lain. Hal tersebut tentu tidak akan menjadi masalah jika permintaannya tetap karena lebih mudah dalam menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Namun apabila permintaan berfluktuasi, biasanya sebagai permasalahan akan muncul berhubungan dengan risiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lain (saat permintaan puncak).

Sedangkan menurut Hardiansyah (2011) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung antara sesorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

2.1.2 Dasar-dasar pelayanan

Dalam melakukan tugasnya soerang c*ustomer service* haruslah menguasai dasar-dasar pelayanan agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman. Kulaitas diberikan tentunya harus sesuai dengan standar yang diberikan oleh bank. Tanpa standar tertentu, bank akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan diterapkan oleh c*ustomer service*, yaitu sebagai berikut (Kasmir, 2014:204):

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

   Customer service harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian rapi, bersih dan tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh perhatian.

   Dalam melayani nasabah petugas c*ustomer service* harus yakin dan memiliki rasa percaya diri yang tinggi serta bersikap akrab seolah-olah sudah lama kenal selama melayani c*ustomer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat..

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama njika sudah kenal.

   Pada saat nasabah datang petugas c*ustomer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyebut namanya. Namun jika belum kenal sapa menyapa sebutan Bapak/Ibu dan kemudian menanyakan apa yang dapat dibantu.

d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

   Usaha pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Serta tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengar sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

   Dalam berkomunikasi dengan nasabah harus menggunakan bahasa yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas agar mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

   Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu ataupun kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.

Dalam melayani nasabah usahakan jangan menyela atau memotong pembicaraan nasabah. Hindari kalimat yang bersifat sindiran atau teguran dan apabila terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Dalam memberikan pelayanan c*ustomer service* haruslah mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal serta memberikan kepusan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

i. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Apabila tidak dapat melayani nasabah karena sibuk, maka beritahukan kepada nasabah kapan bisa dilayani dengan simpatik.

2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperharikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah manusia (karyawan), dimana dalam melayani nasabah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat. Kedua pelayanan yang baik harus disertai dengan sarana dan

prasarana untuk mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan.

Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan atau nasabah, yaitu (Kasmir, 2014:257):

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

   Untuk melayani nasabah salah satu hal terpenting adalah adanya sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kanyamanan sarana dan prasarana ini mampu membuat nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik.

   Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayani. *Customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu *customer service* harus tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Disamping kualitas karyawan

yang harus sesuai standar, jumlah karyawan harus seimbang, jangan sampah jumlah terbatas sehingga nasabah menunggu antrian terlalu lama.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

   Customer service harus melayani nasabah dari awal hingga selesai transaksi, nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

   Dalam melayani nasabah *customer service* harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahandalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

   Customer service harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

   Menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia bank. Oleh karena itu, *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun.

Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. Karena *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah, sehingga perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. *Customer service* harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kebutuhan nasabah dengan cara mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik.

i. Mampu Memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan, hal ini mampu menarik nasabah baru serta menjaga nasabah lama untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut

2.1.4 Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langka atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sikap yang harus perhatikan dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut (Kasmir, 2014:228) :

a. Beri kesempatan nasabah berbicara.

   Artinya, petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik.

   Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengarkan dengan baik tanpa membuat gerakan yang menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap tidak sopan.

c. Jangan menyela pembicaraan.

   Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapinya.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.

   Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara.Pengajuan

pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.

Cara berbicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

f. Jangan mendebat nasabah.

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.

Dalam melayani nasabah sikap sopan santu, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu juga dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

AR-RANIRY

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa bahwa kita memang ingin membantu nasabah

2.1.5 Komponen Kualitas Pelayanan

Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen, yaitu:

a. *Technical Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan, *Technical Quality* di rincikan lagi menjadi (Tjiptono, 2012:60) :

1. *Search Quality* adalah kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
2. *Experience Quality* adalah kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapihan hasil.
3. *Credence Quality* adalah kualitas komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa, misalnya operasi jantung.
4. *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa.
5. *Corporate image* adalah profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan

2.2 Aspek-aspek Standar Pelayanan

2.2.1 *Complience* (Kepatuhan)

Compliance (kepatuhan) merupakan kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT (Syariah). Syariat Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan oleh Allah SWT untuk diamalkan oleh pemeluknya dalam setiap kehidupan agar terciptanya keharmonisan dan kebahagiaan.

Pengetahuan seseorang tentang syariah akan meningkatkan kepatuhan seseorang terhadap perintah dan larangan Allah SWT, sehingga memunculkan kepribadian yang penuh moral dan etika. Keyakinan terhadap Allah akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan memotivasi positif dalam setiap aktifitas bisnisnya (Mustaqim, 2016).

2.2.2 *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Rasulullah SAW memberikan motivasi kepada ummatnya agar bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kapasitas dirinya melalui menuntut ilmu. Kesungguhan dalam

menuntut ilmu tersebut akan dibalas oleh Allah SWT dengan kemudahan menuju surga-Nya. Rasulullah bersabda: Artinya: “Barang siapa melalui suatu jalan untuk mencari suatu pengetahuan, Allah akan memudahkan jalannya ke syurga.” (HR. Muslim dan Turmidzi dari Abu Hurairah dalam Sahih Muslim 2699).

Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi, karena pelanggan akan membandingkan informasi yang dia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif pelanggan terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang. Bagian lain dari dimensi *Assurance* adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Perkataan yang baik (sopan) dan lemah lembut (ramah) akan membentuk pola interaksi yang berkualitas. Keberhasilan

seorang dalam berinteraksi akan membawa hasil yang saling menguntungkan para pihak terkait (Mustaqim, 2016:21).

2.2.3 *Reability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan. Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

Oleh kerena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini dilandasi oleh motivasi yang disampaikan oleh Rasulullah SAW, beliau bersabda: Artinya: “Barang siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya” (HR. Muslim dari Abu Hurairah). Konsep kualitas jasa dalam perspektif syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral, sesuai yang telah dijelaskan oleh syara’. Adapun

tujuan utama penyajian jasa syariah adalah mendekatkan diri kepada Allah SWT. Sikap tersebut memiliki hikmah terciptanya trust (kepercayaan pelanggan) yang merupakan nilai tambah penting dalam sebuah bisnis (Mustaqim, 2016:22).

2.2.4 *Tangible (*Bukti Fisik)

Tangible (Bukti Fisik) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan. Rasulullah SAW bersabda: Artinya: "Jika semua orang dibiarkan menuduh semaunya, niscaya akan banyak orang yang menuduh harta suatu kaum dan darahnya. Oleh karena itu, haruslah seorang yang menuduh itu membawa bukti-buktinya dan yang menolak untuk bersumpah." (HR. Ahmad dan Ibnu Majah dari Ibnu Abbas dalam Al Jami'u As-Saghir, II/7495) Hadist tersebut memberikan hikmah tentang pentingnya bukti fisik atas kebenaran sebuah pengakuan, atau dapat dipahami bahwa tanpa adanya bukti fisik, maka pengakuan tidak akan dihiraukan.

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional

ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindera oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya (Mustaqim, 2016: 23).

2.2.5 *Empathy* (Komunikasi)

Empathy menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senatiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepahaman tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah SWT untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain. Rasulullah SAW. bersabda: Artinya: “Tidak dapat dikatakan beriman seseorang diantara kalian, hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.” (HR. Ahmad dalam Musnadnya, Ibnu

Majah, Turmidzi, dan Nasa'i. Hadist sahih menurut As-Suyuthi dalam Al-Jami'u As-Saghir,II/9940). *Empathy* dapat mendekatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak (Mustaqim, 2016:24).

2.2.6 *Responsiviness* (Cepat Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan. Nabi Muhammad Rasulululllah SAW. juga memerintahkan setiap muslim untuk bertindak sungguh-sungguh serta profesional dalam setiap pekerjaannya agar tidak ada yang terdzalimi atas perbuatan yang dilakukannya (Mustaqim, 2016:25).

AR-RANIRY

2.3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan *(Satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harpan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Badi'u, 2010)

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Sumber: Kotler (2010)

Gambar 2.1

Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan

Ada empat cara seseorang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, yaitu: *skil*, *efficiency*, *courtesy* dan *pride* (Rajab, 2008:64).

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

harus bertindak, bersikap, bertutur dan mengambil keputusan yang menguntung bagi bank.

b. *Efficiency* tujuannya sebenanrnya adalah untuk mengurangi kesalahan. Suatu kesalahan kecil dapat mengurangi kualitas produk, meningkatkan biaya, dan menimbulkan citra yang tidak baik bagi bank.

c. *Courtesy*, dimaksud keramah tamahan di sini bukan tingkah laku yang dibuat-buat, tetapi harus datang dari lubuk hati yang paling dalam.

d. *Pride*, kita harus memiliki kebanggan terhadap pekerjaan kita. Yang pasti seorang pegawai bank menginginkan pekerjaan sebaik mungkin, karena nasabah mengharapkan yang terbaik.

Kepuasan pelanggan atau nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaram, serta salah satu tujuan pokok bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan atau nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya pelanggan, meningkatkan reputasi kepada perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Disamping itu fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal dari pada mempertahankan pelanggan pada saat ini juga memicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005).

Howard & Shert mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau tidak kesepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Sementara itu, *Engel, et al* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabelu di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan atau nasabah, sedangkan ketidakpuasan nasabah timbul apabila hasilnya tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2005).

Ketiadaan konsensus mengenai definisi kepuasan pelanggan bisa membatasi kontribusi riset kepuasan pelanggan, terutama dalam hal penentuan definisi yang sesuai untuk konteks spesifikasi, pengembangan ukuruan kepuasan yang shahih dan/ pengintaian dan penginterprestasi hasil riset empiris. Berdasarkan hasil riset literlatur dan hasil wawancara (kelompok dan personal), kedua pakar dari *Washington State University* ini mengajukan kerangka defisional untuk menyusun definisi kepuasan pelanggan yang sifatnya spesifik konstektual. Kerangka tersebut mengindentifikasi kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut (Rajab, 2008:65) :

a. Tipe respons (baik respon emosional/efektif maupun kognitif) dan intensitas respons (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti “sangat puas”, “senang”, “frustasi”, dan sebagainya.

b. Fokus respons, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko dan sebagainya.
c. Waktu respon, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembelian, berdasarkan pengalaman akumulatif dan seterusnya.

Pada prinsipnya, definisi kepuasan pelanggan dapat diklarifikasikan ke dalam lima kategori pokok, yaitu (Rajab, 2008:65) :

a. Perspektif definisi normativ, yaitu perbandingan antara hasil *actual* dengan secara *cultural* dapat diterima.
b. Ekuitas/keadilan, yaitu perbandingan perolehan keuntungan yang didapatkan pertukaran sosial. Bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan tidak akan puas.
c. Standar normative, yaitu perbandingan antara hasil aktual dengan ekspektasi standar pelayanan yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya dari merek tertentu.
d. Keadilan procedural, yaitu kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan/persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.
e. Atribusional, yaitu kepuasan tidak hanya diperoleh dengan ada tidaknya diskonfirmasi harapan, melainkan juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.

2.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (2010), ada 4 metode pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa, kartu komentar dan saluran bebas pulsa.

b. Survey Kepuasan Nasabah

Umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan banyak dilakukan memalui metode survey dengan mengajukan pertanyaan (kuesioner) kepada para pelanggan. Melalui suvey, perusahaan akan mendapatkan tanggapan umpan balik secara langsung dari pelanggam dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa pelanggan perusahaan menanti perhatian terhadap para nasabah.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan orang yang pura-pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekurangan dalam melayani pelanggan. Selain itu, ia dapat mengamati dan menilai cara perusaan dalam menangani setiap keluhan.

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

d. *Last Costumer Analisis*

Merupakan metode memantau keputusan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti menjadi pelanggan atau beralih kepuasan pesaing. Mereka menghubungi untuk memperoleh informasi tentang penyebab menjadi pelanggan.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menetukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Badi'u Rajab dalam Handi Irawan ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, yaitu (Rajab, 2008: 23) :

a. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas apabila setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: *duranility, Reability, Costintency* dan *Design.*

b. Harga

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

c. Kualitas Pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling popular adalah

ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, lima dimensi, yaitu: *Reability, Assurance Responsivenense, Assurance* dan *Tangible.*

d. Faktor Emosional

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

e. Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

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

2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan

Menurut Rajab (2008) dalam Lovclock dan Lauren, manfaat kepuasan pelanggan atau nasabah ada 6 (enam), yaitu seperti pada gamber berikut:

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Sumber: Rajab (2008)

Gambar 2.2

Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasa pelanggan banyak memberikan manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan yang semakin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan dalam mempertahankan pelanggan dari pada terus-menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan posisi pelanggan yang telah pergi (Rajab, 2008:25).

2.3.4 Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan

Yang menjadi aspek-aspek dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut, yaitu: (Rajab, 2008:27).

a. *Tangible*

Nasabah akan merasakan kepuasan tersendiri apabila ia menanbung pada sebuah bank yang memiliki bukti fisik yang menarik. Seperti gedung yang bagus, perlengkapan kantor yang lengkap, karyawan yang kompeten, sarana komunikasi yang baik dan sarana fisik-fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bentuk fisik sebuah bank hendaknya harus menarik dan modern.

b. *Responsiviness*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank dapat memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan kepada nasabah. Hal ini tentunya harus didasarkan dengan adanya keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

c. *Assurance*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank yang melayaninya memiliki pengetahuan kompetensi dan sifat yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

d. *Reabilitas*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank mampu memberikan pelayanan yang telat dijanjikan dengan

cepat, akurat serta sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Guna mendukung hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuan.

e. Empathy

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank mampu memberikan kemudahan serta dapat menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Apalagi jika karyawan bank mampu memahami kebutuhan individu setiap karyawan secara cepat dan tepat. Dalam hal ini dihubungkan dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

2.4 Temuan Penelitian Terkait

Penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa penulis merupakan pengembangan baik dari variabel maupun sampel yang digunakan sehingga dalam hasil penelitian yang dilakukan pun memiliki ragam yang berbeda dan tentunya dapat dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Tabel 2.1

Penelitian Terkait

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rajab (2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank DKI Syariah.	Kuantitatif	Ada hubungan positif antara tingkat pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah PT. Bank DKI Syariah, sehingga makin tinggi tingkat pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang terpenuhi.
2.	Budiarti (2011)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penganan keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya.	*Mix Method* (Kuantitatif dan Kualitatif)	Kualitas layanan, penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

AR-RANIRY

3.	Sudirman (2011)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang A. Yani Makassar	*Mix Method* (Kuantitatif dan Kualitatif)	Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah semuanya positif. Dimana pengaruh perubahan naik/turunya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah signifikan.
4.	Afifah (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Tiga Patal Palemang.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
5.	Rahmat (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *complience*

		Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi Carter pada Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta.		(kepatuhan) dan *Reability* (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2013).

Berdasarkan landasan teori dan tujuan penelitian terdahulu seperti telah dijelaskan di atas, maka kerangka pemikiran teori dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Gambar 2.3

Kerangka berfikir

Penelitian ini akan membuktikan bahwa kerangka berfikir Standar Pelayanan sebagai variabel independen yang diukur dengan prinsip-prinsip yaitu *complience, reability, assurance, tangible, empaty dan responsiviness.*

2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar dan mungkin pula salah, akan ditolah jika salah dan akan dibenarkan jika fakta-fakta membenarkan. Pada dasarnya hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya dalam kenyataan, percobaan atau praktik, maka yang diajukan sebagai berikut:

Ho = Standar pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

Ha = Standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah penelitian menghasilkan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika (Suryana, 2010). Penelitian kuantitatif pada penelitian ini menggunakan kuesioner.

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dan mengamati secara langsung. Penulis mengumpulkan data dan informasi langsung dari Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

3.1.2 Tujuan dan Arah Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deksriptif. Dengan kata lain penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena (Misbahuddin dan Hasan, 2013). Kemudian data yang diperoleh akan dikelola, dianalisis dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori yang telah dipelajari.

3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya

3.2.1 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh penulis seperti wawancara, kuesioner dan observasi. Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam.

3.2.2 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah jumlah nasabah yang dipilih untuk mempersentasikan populasi secara keseluruhan. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sebanyak 1.554 nasabah dari tahun 2015 sampai 2017.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling aksidental spontanitas*, artinya sampel ditarik dari siapa saja yang secara acak dan sesuai dengan karakteristik untuk dijadikan sampel oleh peneliti, jika sampel sudah merasa cukup untuk mendapatkan gambaran (kejelasan), sehingga menghasilkan sampel sebanyak 30 responden. Dalam memperoleh data yang berguna bagi penelitian ini penulis menggunakan pengumpulan data, yaitu dalam hal ini penulis mendapatkan informasi yang

diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan berupa angket yang setiap pertanyaannya sudah disisipkan jawaban yang akan dipilih (Sugiyono, 2013).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitin ini adalah:

1. Penelitian Lapangan

   Kuesioner adalah suatu alat pengumpulan data dengan serangkaian daftar pertanyaan. Pertanyan-pertanyan terdapat dalam kuesioner tersebut cukup terperinci dan lengkap. Penulis mengajukan pertanyaan kepada nasabah pada Bank Syariah Mandiri dengan kuesioner yang bersifat tertutup artinya setiap pertanyaan telah disediakan pilihan jawaban. Hal ini dimaksud agar jawaban dari responden tidak keluar dari pokok permasalahan.

2. Penelitian Kepustakaan

   Dalam penelitian kepustakaan yang diambil oleh penulis berasal dari media-media cetak dan media elektronik, seperti buku, surat kabar, internet, dan literature lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengkuantifikasi informasi yang diberikan oleh konsumen jika mereka diharuskan menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam suatu kuesioner. Misalnya dari sangat setuju, setuju, kurang

setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden diminta untuk mengisi pertanyaan dalam skala ordinal 1 samapi 5. Setiap jawaban item dari instrument menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari yang positive sampai sangat negative untuk metode kuantitatif (Juliansyah, 2014: 125).

Skala likert adalah sebagai berikut: Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:93).

Tabel 3.1

Instrument Skala Likert

Pernyataan (Pilihan)	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013)

Dalam tahap analisis data, skala likert ini akan dikonversikan ke dalam skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) agar dapat memenuhi prasyarat metode pengujian statistik parametric.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu konsep yang dapat diukur atau yang dapat menjadi titik perhatian. Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka variabel penelitian adalah:

a. Variabel Bebas atau X (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan

b. Variabel Terikat atau Y (*Dependent Variabel*)

Variabel Terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Tabel 3.2

Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	Standar Pelayanan (X)	Standar Pelayanan adalah tingkat baik buruknya suatu program dalam perihal tata cara melayani nasabah dan seberapa jauh kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka peroleh (Lupiyoadi, 2013).	1. *Complience* (kepatuhan) 2. *Assurance* (jaminan) 3. *Reability* (kehandalan) 4. *Tangible* (bukti fisik) 5. *Empathy* (komunikasi) 6. *Responsiveness* (cepat tanggap)	Likert

Tabel 3.2

Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan puas atau kecewa nasabah yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi (Tjiptono, 2012).	1. Melakukan transaksi secara teratur. 2. Membeli diluar lini produk/jasa, merekomendasikan produk lain. 3. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.	Likert

Sumber: Data Primer 2018 (telah diolah kembali)

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Data yang terkumpul adalah dari hasil penyebaran kuesioner sebagai pengukur variabel-variabel. Penelitian ini menggunakan nilai skor jawaban ordinal. Mengkonversikan data ordinal menjadi data interval dengan menggunakan Metode Suksesif Interval atau *Method of Successive Interval* (MSI). MSI merupakan suatu metode untuk mengkonversikan data dari skala ordinal menjadi data berskala interval (Sarwono, 2013:270). Pengujian MSI ini bisa dilakukan

dengan menggunakan *software Microsoft Excel*. Hal ini dilakukan untuk memenuhi prasyarat pengujian analisis regresi linear.

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan *software SPSS Statistics Version* 21,0 dan *Microsoft Excel* Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7 Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah pengaruh antara dua variabel, dimana terdiri dari satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependent (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan. Bentuk umum persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis sebagai berikut (Priyatno, 2011:135):

$$Y = \alpha + bx + e$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

α = Konstanta

b = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

x = Variabel Bebas (Standar Pelayanan)

e = Error

Namun sebelum melakukan analisis regresi sederhana, terlebih dahulu dilakukan beberapa pengujian yang merupakan uji

prasyarat, diantaranya adalah dengan melakukan uji instrumen penelitian dan uji asumsi klasik.

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebagiamana telah dijelaskan sebelumnya bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dan sebelum kuesioner tersebut digunakan, terlebih dahulu harus diuji kualitasnya. Selain itu pengujian tersebut dilakukan untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang akan disusun benar-benar baik dan dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Untuk melakukan pengujiannya, maka dapat digunakan dua alat uji, yaitu:

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat tidak menyimpang dari variabel dan dalam mengukur apa yang ingin diukur atau bisa melalukan penelitian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *cored item total correlation* (Priyatno, 2011:24). Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya.

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics Version* 21,0 dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

- Jika r hitung < r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reabilitas alat ukur adalah kesusaian alat ukur dengan yang apa yang diukur, sehingga alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat kepekaan dan relialitas alat ukur yang diharapkan, maka perlu sebelumnya mengetahui apa yang sesunguhnya yang akan diukur dan metode pengumpulan data apa yang digunakan. Selain itu untuk mencapai tingkat kepekaan dan reliabilitas, perlu dimengerti serta memahami aspek: kemantapan, ketepatan, dan homogenitas (Bungin, 2010:106). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal (reliabel).

Penguji yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics Version* 25,0. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika r alpha > r tabel, maka pertanyaan reliabel.
- Jika r alpha < r tabel, maka pertanyaan tidak reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Untuk mengetahui

apakah model regresi yang dihasilkan merupakan model regresi yang tidak bias maka perlu dilakukan pengujian gejala penyimpangan asumsi model klasik. Adapun uji asumsi klasik ini meliputi:

3.9.1 Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi dengan normal/baik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak (Priyatno, 2011:137). Jadi dalam hal ini yang diuji normalitas bukan masing-masing variabel independent dan dependent tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah yang memiliki residual yang terdistribusikan secara normal. Data normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal (Juliansyah, 2014).

Hasil dari regresi dapat diperoleh dengan grafik normal *P-Plot*. Selain dari grafik histogram dan *P-Plot*, untuk menguji normalitas dengan nilai dapat menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Pengujian hipotesa *Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut:

- Nilai signifikasi atau nilai probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal,

- Nilai signifikasi atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterodasitisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedasitisitas (Ghozali, 2007).

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scartterplot* antara nilai prediksi variable terikat / dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara ZPRED dan SRESID, dimana sumbu Y adalah sumbu yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah *diturdentized* (Ghozali, 2007).

Dasar pengambilan keputusan:

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Koefisien Determinasi (R2)

Koefesien determinasi (R^2) . Untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien determinasi (KD) yang merupakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dengan persentase (%). Jika nilai koefisien determinasi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependenya. Jika nilai R^2 semakin mendekati 100% maka semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2011:195).

3.10.2 Uji t (Parsial)

Penelitian ini menggunakan uji signifikan parsial (T-test). Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t (parsial) untuk menguji pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara individual (parsial). Kemudian hasil t hitung tersebut dibandingkan dengan distribusi t tabel. Kesimpulan dari hasil pengujian tersebut dapat dilakukan sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

T hitung > t tabel, maka Ha ditolak dan Ho diterima. Artinya variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

T hitung < t tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sumber yang diperoleh berisi tentang gambaran objek penelitian atau profil perusahaan yang didapat dari karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonis antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun menuju Indonesia yang lebih baik.

Seiring berjalannya waktu pada tahun 2009 PT. Bank Syariah Mandiri membuka kantor cabang pembantu yang letaknya di Jl. T. Nyak Arif No. 376 Darussalam Banda Aceh, selain berfungsi sebagai tempat transaksi masyarakat seperti mengambil pembiayaan, usaha warung mikro, pembiayaan untuk pensiunan dan kegiatan perbankan lainnya juga berfungsi sebagai tempat pembayaran SPP para mahasiswa/I (Shanty, 2017:9).

Kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah KCP Darussalam merupakan prioritas utama untuk memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi nasabah berupa pelayanan dari karyawan yang cepat, tepat dan ramah. Kemudian dengan memberikan ATM, Phone Banking, SMS Banking, Internet

Banking dan Mobile Banking adalah layanan perbankan 24 jam agar mempermudah dan memebrikan kenyamanan bagi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam .

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	53.3	53.3	53.3
	Perempuan	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Data primer diolah 2018

Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa responden yang jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang dengan persentase 53,3%, sedangkan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang dengan persentas 46,7%.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai karakteristik respon berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Karekteristik Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	2	6.7	6.7	6.7
	20-30	14	46.7	46.7	53.3
	31-40	6	20.0	20.0	73.3
	41-50	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa responden yang berumur 20-30 tahun lebih mendominasi. Dengan rinciannya adalah: responden dengan rentang umur < 20 tahun sebanyak 2 orang (16,7%). Responden dengan rentang umur 20-30 tahun sebanyak 14 orang (46,7%%), responden dengan rentang umur 31-40 tahun sebanyak 6 orang (20,0%), responden yang berumur 41-50 sebanyak 8 orang (26,7%).

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	6	20.0	20.0	20.0
	Guru/Dosen	9	30.0	30.0	50.0
	PNS	5	16.7	16.7	66.7
	P.Swasta	5	16.7	16.7	83.3
	Wiraswasta	3	10.0	10.0	93.3
	Lainnya	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa responden yang dengan pekerjaan Guru / Dosen lebih mendominasi. Dengan rinciannya adalah: responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang (20,0%). Responden dengan pekerjaan sebagai guru/dosen sebanyak 9 orang (30%), responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 5 orang (16,7%), responden dengan pekerjaan sebagai pegawi swasta sebanyak 5 orang (16,7%), responden dengan pekerjaan sebagai wiraswata sebanyak 3 orang (10,0%), dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 2 orang (6.7%).

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun data mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Berdasarkan Tingkat pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA/MA	10	33.3	33.3	33.3
	S1	12	40.0	40.0	73.3
	S2	7	23.3	23.3	96.7
	S3	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 menjelaskan bahwa proporsi pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan maka sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu yang berpendidikan SLTA/MA sebanyak 10 orang (33,3%), S1 sebanyak 12 orang (40,0)%, S2 sebanyak 7 orang (23,3)%, S3 sebanyak 1 orang (3,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan nasabah yang menjadi sampel penelitian pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam adalah SLTA/MA dan sarjana.

4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.

Tabel 4.5

Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Standar Pelayanan (X)	SP1	0,697	0,3610	Valid
	SPT	0,843	0,3610	Valid
	SP3	0,697	0,3610	Valid
	SP4	0,725	0,3610	Valid
	SP5	0,032	0,3610	Tidak Valid
	SP6	0,531	0,3610	Valid
	SP7	0,495	0,3610	Valid
	SP8	0,380	0,3610	Valid
	SP9	0,527	0,3610	Valid
	SP10	0,436	0,3610	Valid
	SP11	0,531	0,3610	Valid
	SP12	0,579	0,3610	Valid
	SP13	0,634	0,3610	Valid
	SP14	0,562	0,3610	Valid
	SP15	0,591	0,3610	Valid
	SP16	0,458	0,3610	Valid
	SP17	0,481	0,3610	Valid
	SP18	0,491	0,3610	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	KN1	0,576	0,3610	Valid
	KN2	0,827	3,3610	Valid
	KN3	0,755	3,3610	Valid
	KN4	0,687	3,3610	Valid

Sumber : Data primer di olah 2018

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dari 24 butir pertanyaan terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid yaitu item 5. Hal ini dapat dilihat dari $r_{hitung} < r_{tabel.}$ Sehingga diperoleh 23 pertanyaan yang valid untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian ini.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik. Pengujian reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha.* Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dapat dikatakan reliable, sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dalam penelitian ini tidak reliabel. Berikut hasil pengujian reliabilitas sebagaimana yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Hasil Pengujian Reabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Item Pertanyaan
X	0,858	18
Y	0,666	4

Sumber : Data diolah 2018

Dari hasil Tabel 4.6 di atas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* standar pelayanan (X) sebesar 0,858. Jadi nilai *Cronbach's Alpha* 0,858 > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan kuesioner variabel di atas reliable karena *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,60. Begitupun yang diperoleh oleh variabel kepuasan nasabah nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,666. Dengan demikian, nilai *Cronbach's Alpha* 0,666 > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel karena *Cronbach's Alpha* minat (Y) berada di atas 0,60.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan metode *P-Plot* dengan bantuan SPSS *Statistic Version* 25,0. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal.

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TOTAL_X	.108	30	.200*	.972	30	.584
TOTAL_Y	.127	30	.200*	.954	30	.211

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

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas diketahui bahwa nilai *Shapiro Wilk* variabel standar pelayanan sebesar 0.584 atau lebih besar dari nilai signifikasi sebesar 0.05, dan nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0.211 atau lebih besar dari nilai signifikasi sebesar 0.05, yang berarti berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

4.4.2 Pengujian Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan. Sebuah model regresi yang baik adalah yang tidak memiliki heteroskedastisitas.

Sumber: Data Primer diolah 2018

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskadistisitas (*scatterplot*)

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian heteroskedastisitas, dapat dilihat bahwa titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara merata atau tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.5 Uji Linier Sederhana

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel (Y).

Tabel 4.8

Hasil Pengujian Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.143[a]	.020	-.015	.40487

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Sumber: Data Primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R) diperoleh hasil yaitu sebesar 0,020, yang berarti variabel (X) standar pelayanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 2% sedangkan sisanya sebesar 98% dipengaruhi faktor lain yang diteliti tidak diteliti oleh penulis.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji regresi linear sederhana secara individual, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial dari variabel independen (X) mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.9

Hasil Pengujian t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.843	.549		7.003	.000
	TOTAL_X	.111	.146	.143	.764	.451

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas diketahui nilai signifikansi variabel standar pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,451 > 0.05 dan nilai t_{hitung} sebesar 0,764 < t_{hitung} sebesar 2,048, sehingga dapat disimpulkan variabel standar pelayanan (X) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

4.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel independen yaitu standar pelayanan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.10

Hasil pengujian koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.143[a]	.020	-.015	.40487

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Sumber: Data Primer 2018 (telah diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R) diperoleh hasil yaitu sebesar 0,020 yang berarti variabel (X) standar pelayanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 2% sedangkan sisanya sebesar 98% dipengaruhi faktor lain yang diteliti tidak diteliti oleh penulis.

4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Standar pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Dari hasil rekaptulasi dari tanggapan responden terhadap standar pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam dengan total skor sebanyak 1885 yang didominasi oleh kategori setuju (KS) dan sangat setuju (S). Dengan rinciannya adalah:

Complience (kepatuhan) dengan total skor 350, *Assurance* (jaminan) dengan total skor 367, *Reability* (kehandalan) dengan total skor 373, *Tangible* (bukti fisik) dengan total skor 362, *Empathy* (komunikasi) dengan total skor 269 dan *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan total skor 234. Artinya implementasi dari setiap dimensi standar pelayanan yang diberikan secara keseluruhan menunjukkah bahwa responden belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam. Hal ini juga dibuktikan dengan uji t yang menyatakan bahwa diketahui nilai signifikansi variabel standar pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,451 > 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 0,764 < t_{hitung} sebesar 2,048, hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara standar pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah KCP Darussalam belum tentu bisa membuat nasabah merasa puas.

Hasil tersebut didukung oleh pernyataan yang dikemukakan oleh Hidayat (2009), bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikas terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Jawa Timur belum tentu bisa membuat nasabah loyal kepada Bank Mandiri Jawa Timur. Kondisi ini mungkin saja disebabkan karena nasabah perbankan sudah sangat kritis terhadap masalah-masalah layanan perbankan. Sehingga untuk memutuskan loyal pada sebuah bank, nasabah harus berada pada posisi puas terlebih dahulu

terhadap layanan yang diberikan. Selain itu sifat puas akan layanan perbankan seseorang harus benar-benar merasakan pelayanan yang diberikan itu dikategorikan baik/sangat baik. Karna jika seorang nasabah sudah menikmati dan puas akan layanan yang diberikan maka nasabah akan loyal pada bank tersebut.

Hasil yang dilakukan oleh Nani (2014), hasil temuan dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dari hasil yang jauh lebih dan berdasarkan pendapat beberapa nasabah mengemukakan bahwa terdapat beberapa yang masih perlu diperbaiki seperti adanya antrian panjang sehingga banyak nasabah yang harus menunggu lama. Tidak hanya itu, ada beberapa nasabah yang berpendapat bahwa pada proses pembukaan tabungan yang menggunakan kartu ATM, harus menunggu berminggu-minggu, selain itu dari segi fasilitas kurang baik, ruangan yang kurang luas dan masih kurangnnya termpat parkir yang ada di PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo.

Hasil tersebut juga didukung dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Thahira (2017), yang menyatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Setiap peningkatan dan penurunan pelayanan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri. Hal ini dikarenakan nasabah tidak terlalu mementingkan pelayanan, selama transaksi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan mudah.

Namun hasil penelitian ini tidak sesuai dengan beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017), menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya kenaikan kualitas layanan akan diikuti oleh kepuasan nasabah secara signifikan. Sehingga jika semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Patal Palembang maka semakin besar pula tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2014), hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil kualitas layanan yang terdiri dari *complience, assuarance, reability, tangible, empathy* dan *responsiveness* memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik dimensi kualitas layanan diterapkan maka akan kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rajab (2008), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank DKI Syariah maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Hubungan kualitas layanan dan kepuasan nasabah tidak lepas dari pembicaraan kreativitas layanan perbankan.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan umum sebagai berikut:

1. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sudah sesuai standar pelayanan yang diberikan oleh bank pada umumnya, walaupun ada beberapa dimensi standar pelayanan yang masih kurang akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang dominan menurut responden yang ada. Awal mula kepuasan berasal dari *Customer Service*, *Security* dan *Fron liner* lainnya. Fasilitas fisik dan teknologi yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sudah sesuai dengan standar kelayakan perusahaan.
2. Standar pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dari pengujian yang telah dilakukan dimana variabel standar pelayanan mendominasi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini tidak luput dari kecakapan sumber daya insani yang dimiliki mampu menciptakan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi selama berada di lingkup bank. Rasa puas bagi nasabah tercipta dari kinerja dan kualitas sumber daya pelayanan yang baik yang

kemudian menciptakan kenyamanan nasabah terhadap bank, jika nasabah merasa nyaman maka faktor lainpun akan dirasa baik oleh nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah ini, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Bank

   Untuk meningkatkan layanan yang prima agar lebih memuaskan, pihak manajemen Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sebaiknya lebih meningkatkan standar pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangible*). Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas fisik yang dimiliki agar dapat dirasakan. Nasabah yang merasakan puas akan pelayanan yang diberikan akan setia lebih lama. Maka sebaiknya pihak manajemen Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam melakukan pemantauan (*maintenancing*) dan pengukuran terhadap kepuasan nasabah karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi perusahaan. Langkah ini dapat member umpan balik dan masukan bagi perusahaan untuk menjaga *existence* (kehadirannya) di kalangan masyarakat di era modern ini.

2. Akademisi

   Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Namun penelitian ini masih

terdapat beberapa kekurangan, jika ada penelitian selanjutnya yang serupa sebaiknya dilakukan penambahan objek, varibel dan metode-motede lainnya, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi standar pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih detail

3. Masyarakat

   Diharapkan hasil dari penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai rujukan atau bahan untuk menambah wawasan bagi masyarakat dalam ruang lingkup standar pelayanan. Sehingga masyarakat bisa lebih kritis dalam memilih bank yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan sesuai dengan harapan nasabah.

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Daftar Pustaka

Afifah, Azka Al. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Fatah. Palembang.

Astuti, Septin Puji., Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami. (2009). *Meningkatkan Kaulitas Pelayanan Di Bank Syariah*. Jurnak Manajemen Bisnis Vol. 2 No. 1 :47-58.

Bungin, Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Edisi Kedua). Jakarta: Kencana.

Budiarti, Anindhyta. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*: Ekuitas Vol. 15 No. 2:210-231.

Cahyani, Dewi Putri. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta.*Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 6 No. 2 : 151-162.

Ghozali, Imam. (2007). *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hidayat, Rachmat. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 11 No 1 : 59-72.

Juliansyah, Noor. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Media Group.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kasmir, (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan Ke dua belas. Jakarta: Raja GrafindoPersada.

Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. (2010). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustaqim. (2016). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri: Palangka Raya.

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. (2013). *Analisis Data penelitian dengan Statistik.* (Edisi Cetakan Kedua). Jakarta: Bumi Arkasa.

Nani, Supardi dan Wolok Tineke. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang gorontalo*. Fakultas dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo.

Priyatno, Duwi. (2011). *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikomm.

Puspitasari, Dian. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian).* Fakltas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Riau.

Rajab, Badi'u. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Dki Syari'ah*. Fakultas Syariah dan Hukum. Uin Syarif Hidatullah: Jakarta.

Rahmat, Hendrio. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi Carter (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*.Fakutas Syariah dan Hukum.Universitas Islam Negeri Sunankalijaga: Yogyakarta.

Ratmino dan Winarsih, Atik Septi. (2016). *Menajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.(2010). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sarwono, Jonathan. (2013). *Statistik Multivariat Aplikasi untuk Riset Skripsi*. Cetakan I. Yogyakarta: Andi.

Shanty, Keumala. (2017). *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Banda Aceh.

Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sudirman, Dewi Yanti. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Yani Makassar*. Fakultas Ekonomi. Universitas Hasanuddin: Makassar.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Supranto, J. (2006). *Pengkuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryana. (2010). Metodologi Penelitian. Universitas Pendidikan Indonesia.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabet.

Tjiptono, fandy. 2012. *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang – Undang No. 21/2008 Tentang Perbankan Syariah.

Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta.GrahaI lmu.

www.bi.go.id

www.infobanknews.com

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kepada Yth,

Kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) responden

Nasabah Bank Syariah Mandiri

Di tempat,

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Perkenalkan Saya Al Mukarram (140603129) mahasiswa Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, saat ini saya sedang melaksanakan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) sebagai syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi. Dengan ini saya memohon dukungan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini. Penelitian ini mengenai "Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam. Juga sebagai masukan untuk pengembangan sistem peruasahaan tersebut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Demikian pengantar ini dibuat, atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualakum Wr.Wb

Banda Aceh,…….

Hormat saya

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden:

Sebelum Bapak/Ibu/Saudara(i) mengisi kuesioner ini, saya mengharapkan untuk mengisi identitas yang tersedia dibawah ini. Indentitas responden tidak akan saya piblikasikan, pencantuman nama semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ini, agar dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
   - ☐ Laki – laki ☐ Perempuan
3. Usia :
   - ☐ < 20 tahun ☐ 31 tahun – 40 tahun
   - ☐ 20 tahun – 30 tahun ☐ 41 tahun – 50 tahun
4. Pekerjaan :
   - ☐ Pelajar / Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta
   - ☐ Guru / Dosen ☐ Wiraswasta
   - ☐ PNS ☐ Lainnya
5. Pendidikan terakhir :
   - ☐ SD/MI ☐ SLTP/MTS
   - ☐ SLTA/MA ☐ S1
   - ☐ Lainnya

Petunjuk pengisian pertanyaan

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√), satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak, Ibu atau Sudara/i yaitu:

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

Persepsi atas standar pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Bank Syariah Mandiri Darussalam menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip dan hukum Islam					
2	Semua produk pinjaman di Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam berlaku ketentuan yang bebas dari beban bunga					
3	Bagi hasil pada BSM KCP Darussalam menguntungkan nasabah					
4	Teller Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam ramah dalam melayani nasabah yang akan menabung					
5	Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam memiliki reputasi (citra) yang baik					

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
6	Teller BSM KCP Darussalam memiliki akses kemampuan yang baik untuk memberikan jawaban atau penjelasan yang tepat atas pertanyaan.					
7	Proses administrasi pembukaan rekening tabungan cepat selesai.					
8	BSM KCP Darussalam memiliki akses layanan internet yang memudahkan nasabah melakukan transaksi (E-Banking/Mobile Banking/BSM Banking).					
9	Karyawan BSM mampu memberikan pemahaman tentang produk-produk BSM kepada nasabah, sehingga memudahkan nasabah dalam memiliki produk yang diinginkan.					
10	Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam sangat strategis.					
11	BSM KCP Darussalam mempunyai ruang tunggu yang nyaman.					

NO	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
12	Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam memiliki fasilitas yang luas, sehingga kendaraan bisa parkir dengan mudah.					
13	Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam mampu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh nasabah tanpa membedakan status sosial					
14	Karyawan BSM Darussalam memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh					
15	Karyawan BSM KCP Darussalam selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					
16	Karyawan BSM KCP Darussalam cepat tanggap ketika nasabah menemui masalah yang berhubungan dengan tabungan					
17	Karyawan BSM KCP Darussalam merespon permintaan transaksi nasabah dengan cepat					
18	Keterbukaan para karyawan dalam menerima saran sangat baik					

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Persepsi atas kepuasan nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan profesionalisme kinerja karyawan Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam.					
2.	Saya merasa puas dengan produk-produk yang tersedia di Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam..					
3.	Saya merasa puas terhadap Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam karena tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan untuk berbagai jenis transaksi.					
4.	Saya merasa puas terhadap sistem syariah yang dijalankan Bank Syari'ah Mandiri KCP Darussalam.					

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Lampiran 2

Data Kuesioner

NO	X											
	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12
1	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	2
2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	2
4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	5	3	5
5	3	3	2	2	4	4	4	5	3	4	2	2
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2
7	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3
8	4	3	2	2	4	4	3	3	3	5	5	2
9	3	4	2	2	4	4	3	3	3	5	3	5
10	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
11	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5
12	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	3	5
13	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4
14	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	2	1
15	3	2	2	2	4	4	3	3	2	4	1	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	5	4	2	5	5	5	5	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5
19	4	4	4	4	5	5	4	3	2	1	2	3
20	2	2	2	2	4	4	3	5	5	4	4	4
21	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	1
22	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	2	1
23	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	2	5
24	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	2
25	1	2	1	3	5	4	4	4	3	4	5	4
26	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2
27	2	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4
28	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2
30	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4

A R - R A N I R Y

NO	X						Y			
	SP13	SP14	SP15	SP16	SP17	SP18	KN1	KN2	KN3	KN4
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5
11	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5
12	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	3	4	2	5	5	5	5	4	4	5
14	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
15	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3
16	4	3	2	5	5	5	5	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
18	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
26	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4
27	2	2	2	3	4	4	5	5	5	4
28	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
30	2	4	2	2	3	3	5	4	4	5

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Lampiran 3 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	2	6.7	6.7	6.7
	20-30	14	46.7	46.7	53.3
	31-40	6	20.0	20.0	73.3
	41-50	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	2	6.7	6.7	6.7
	20-30	14	46.7	46.7	53.3
	31-40	6	20.0	20.0	73.3
	41-50	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	6	20.0	20.0	20.0
	Guru/Dosen	9	30.0	30.0	50.0
	PNS	5	16.7	16.7	66.7
	P.Swasta	5	16.7	16.7	83.3
	Wiraswasta	3	10.0	10.0	93.3
	Lainnya	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

4. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA/MA	10	33.3	33.3	33.3
	S1	12	40.0	40.0	73.3
	S2	7	23.3	23.3	96.7
	S3	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Lampiran 4 Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Standar Pelayanan (X)	SP1	0,697	0,3610	Valid
	SP2	0,843	0,3610	Valid
	SP3	0,697	0,3610	Valid
	SP4	0,725	0,3610	Valid
	SP5	0,032	0,3610	Tidak Valid
	SP6	0,531	0,3610	Valid
	SP7	0,495	0,3610	Valid
	SP8	0,380	0,3610	Valid
	SP9	0,527	0,3610	Valid
	SP10	0,436	0,3610	Valid
	SP11	0,531	0,3610	Valid
	SP12	0,579	0,3610	Valid
	SP13	0,634	0,3610	Valid
	SP14	0,562	0,3610	Valid
	SP15	0,591	0,3610	Valid
	SP16	0,458	0,3610	Valid
	SP17	0,481	0,3610	Valid
	SP18	0,491	0,3610	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	KN1	0,576	0,3610	Valid
	KN2	0,827	3,3610	Valid
	KN3	0,755	3,3610	Valid
	KN4	0,687	3,3610	Valid

Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Item Pertanyaan
X	0,858	15
Y	0,666	4

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas *Shapiro Wilk*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
SP	.126	30	.200*	.947	30	.143
KN	.148	30	.091	.935	30	.065

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

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Heteroskedastisita

Uji t (parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.843	.549		7.003	.000
	TOTAL_X	.111	.146	.143	.764	.451

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.143[a]	.020	-.015	.40487

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Al Mukarram
2. Tempat/Tanggal Lahir : Banda Aceh, 1 Januari 1996
3. Jenis kelamin : Laki – laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/ Suku : Indonesia/Aceh
6. Status : Belum kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Jln. Laksamana Malahayati, Desa Baet, Baitussalam, Aceh Besar
9. Orang tua/Wali

a. Ayah : Syahkubat Hasan

b. Pekerjaan : Pensiunan

c. Ibu : Marlaini

d. Pekerjaan : IRT

10. Riwayat Pendidikan

a. SD/MI : SDN 1 Sigli tahun lulus 2008

b. SLTP/MTs : MTsN 6 Sigli tahun lulus 2011

c. SMA/MA : Mas Jeumala Amal tahun lulus 2014

d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun masuk 2014