

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN FAEDAH  
(STUDI PADA BRI SYARIAH KC BANDA ACEH)**



**Disusun Oleh:**

**AAN MUHAMMAD FERDIAN  
NIM. 160603143**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aan Muhammad Ferdian  
NIM : 160603143  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

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

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat 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, 18 Januari 2021

Penulis,



Aan Muhammad Ferdian

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi  
Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah  
(Studi Pada BRI Syariah KC Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Aan Muhammad Ferdian  
NIM: 160603143

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

Pembimbing I



Ismail Rasyid Ridla Tarigan .M.A  
NIP.198310282015031001

Pembimbing II



Yulindawati, S.E., M.M  
NIP.197907132014112002

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



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





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

*Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922*

**Web: [www.library-ar-raniry.ac.id](http://www.library-ar-raniry.ac.id), Email : [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)**

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aan Muhammad Ferdian  
NIM : 160603143  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : aanferdian12345@gmail.com

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

Tugas Akhir  KKKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BRI Syariah KC Banda Aceh)**

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

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

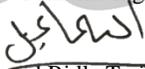
Dibuat di Banda Aceh

Pada Tanggal: 09 Juni 2021

Penulis

  
Aan Muhammad Ferdian

Mengetahui:  
Pembimbing I

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A  
NIP. 198310282015031001

Pembimbing II

  
Yulindawati, S.E., M.M  
NIP. 197907132014112002

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Sesungguhnya allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar-Ra’d:11).*

*“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (QS. An-Najm:39).*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua ku yang ku sanyangi ialah Ayah dan Ibu ku serta keluarga tercinta yang selalu memberikan harapan yang baik disetiap langkah dalam menuntut ilmu serta selalu memberikan support, semangat, dukungan hingga sampai pada hari ini.*

*Untuk orang-orang yang seperjuangan dengan saya, dan untuk seluruh kerabat dekat, sahabat, teman yang akan menjadi generasi penerus kedepannya.*

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT berkat rah`mat dan hidayah-Nya, segala urusan yang dianggap sulit menjadi mudah sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BRI Syariah KC Banda Aceh)”*** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana dari Prodi Perbankan Syariah. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Akan tetapi, berkat bimbingan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini tidak lupa pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ayumiati, S.E., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan juga Penasehat Akademik saya, serta Mukhlis, S.H.I., SE., M.H. selaku Operator Prodi Perbankan Syariah. Dan juga kepada dosen-

dosen dan staff akademik FEBI yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas.

3. Muhammad Arifin, Ph, D. dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. sebagai Ketua dan Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan .M.A selaku Dosen Pembimbing I dan Yulindawati, S.E., M.M. Selaku pembimbing II yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir, memberi arahan, nasihat, semangat serta memberi banyak ilmu dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Farid Fathony Ashal, LC., M.A. sebagai Penguji I dan Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si. sebagai Penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan ilmunya untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Penghargaan yang paling spesial penulis persembahkan kepada Ayahanda Muhammad Nasir, Ibunda Fitriani, adik Aisyah Raihan Fadilla, dan Syahrul Rahmadhan, yang selalu mendoakan, memberi nasehat dan dorongan kepada saya agar selalu semangat dalam proses penyelesaian skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sajana Ekonomi.
7. Teman terbaik saya Shaufa Marzuki, Munthasar, Dian Islamiati, Resky Maulana, Syahrian Mulyadi, Arief

Munawar, Faryal Musnadi Ihsan, Mukhtisar, Fajri bursa, dan sahabat Kolumbus tersayang dan yang terakhir adalah sahabat VESPA. yang selalu memberi dukungan dan semangat agar skripsi ini selesai dengan baik. Dan kepada seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry khususnya letting 16 yang memberi dukungan agar skripsi ini cepat terselesaikan dengan tepat waktu.

8. Semua kebaikan yang telah dilakukan dari setiap pihak sangat berarti bagi penulis. Semoga setiap kebaikan tersebut akan dibalas oleh Allah SWT, Aamiin Yarabbal'amin. Penulis paham bahwa penelitian ini masih terdapat banyak 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, 22 Januari 2021

Penulis,



Aan Muhammad Ferdian

**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor: 0543b/u/1987

**1. Konsonan**

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

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

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

### b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

*Kaifa* : كيف

*Haula* : هول

### 3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> ataya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

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

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

*raudah al-atfāl/ raudatulatfāl:*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

*al-Madīnah al-Munawwarah/:*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

*Talḥah:*

طَلْحَةُ

**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 : Aan Muhammad Ferdian  
NIM : 160603143  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Studi Pada BRI Syariah Kc Banda Aceh  
Tanggal Sidang : 21 Januari 2021  
Tebal Skripsi : 121 Halaman  
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan .M.A  
Pembimbing II : Yulindawati, S.E., M.M

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Studi Pada BRI Syariah Kc Banda Aceh Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yaitu Nasabah Tabungan Faedah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (2) Biaya Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (3) Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya administrasi dan Kepuasan Nasabah*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....	xi
ABSTRAK .....	xv
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Masalah .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	15
2.1.5 Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Biaya .....	18
2.2.1 Pengertian Biaya .....	18
2.2.2 Pengertian Administrasi .....	19
2.2.3 Pengertian Biaya Administrasi .....	20
2.3 Kepuasan.....	21
2.3.1 Kepuasan Nasabah .....	21
2.3.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	23
2.3.3 Dimensi kepuasan Nasabah.....	25
2.3.4 Ciri-ciri Pelanggan Yang Puas .....	25
2.3.5 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen .....	26
2.4 Tabungan Faedah.....	27
2.4.1 Pengertian Tabungan.....	27

2.4.2	Tabungan Faedah .....	30
2.5	Penelitian Terdahulu .....	31
2.6	Kerangka Pemikiran .....	34
2.7	Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	37
3.2	Jenis Data dan Sumber Data .....	37
3.3	Populasi, Sampel dan Lokasi Penelitian .....	38
3.3.1	Populasi .....	38
3.3.2	Sampel .....	38
3.3.3	Lokasi Penelitian .....	40
3.4	Data dan Tehnik Pemerolehannya .....	40
3.5	Instrument Penelitian .....	41
3.6	Variabel Penelitian .....	41
3.7	Metode Analisis Data .....	43
3.7.1	Analisis Data .....	43
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	44
3.7.3	Uji Normalitas .....	44
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.7.5	Uji Multikolinearitas .....	46
3.7.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
3.7.7	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	47
3.7.8	Pengujian Hipotesis .....	48
3.7.9	Uji Simultan (Uji F) .....	48
3.7.10	Uji Parsial (Uji t) .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1	Gambar Umum Perusahaan .....	51
4.1.1	Sejarah Singkat PT. BRI Syariah KC Banda Aceh .....	51
4.1.2	Visi dan Misi PT. BRI Syariah KC Banda Aceh .....	52
4.1.3	Struktur Organisasi PT. BRI Syariah KC Banda Aceh .....	53
4.2	Kegiatan Usaha PT. BRI Syariah .....	58
4.2.1	Penghimpun Dana .....	58
4.3	Deskripsi Data Penelitian .....	60
4.3.1	Karakteristik Responden .....	60
4.3.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.3.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.3.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61

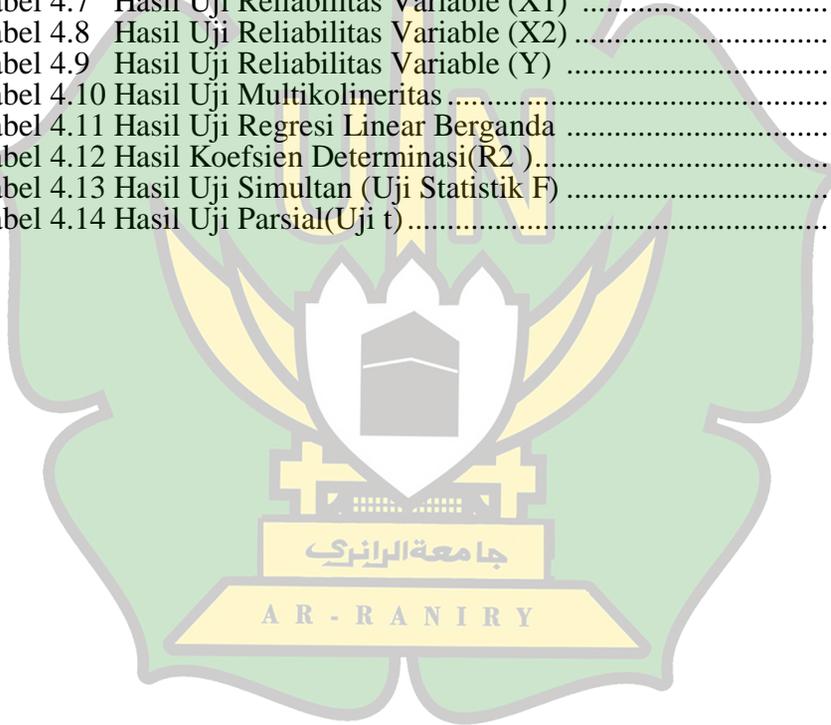
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.4.1	Uji Validitas Instrument .....	62
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	63
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	64
4.5.1	Uji Normalitas .....	64
4.5.2	Uji Multikolinieritas .....	65
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	66
4.6	Analisi Regresi Linear berganda .....	67
4.7	Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	69
4.8	Pengujian Hipotesis .....	69
4.8.1	Uji Simultan (Uji Statistik F) .....	69
4.8.2	Uji Parsial (Uji Statistik T) .....	70
4.9	Pembahasan. ....	72
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah KC Banda Aceh .....	72
4.9.2	Pengaruh Biaya administrasi kepuasan nasabah PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh .....	73
4.9.3	Pengaruh Kualitas pelayanan dan biaya administrasi Secara Simultan Terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>75</b>
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>81</b>
<b>BIODATA DIRI.....</b>		<b>100</b>

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Skala Pengukuran dan Penilaian.....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel (X1) . . . . .	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel (X2) . . . . .	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variable (X1) .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variable (X2).....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variable (Y) .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolineritas .....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F) .....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial(Uji t).....	71



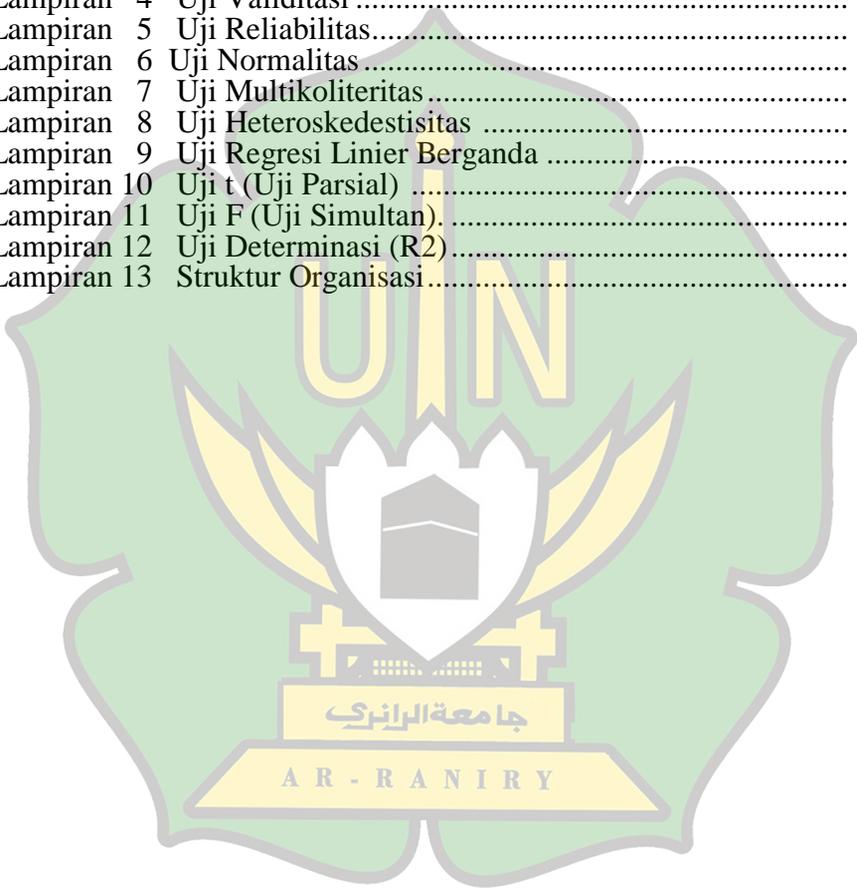
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 4.1 Histogram .....	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ).....	.67



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Data Jawaban Pernyataan 100 Responden .....	85
Lampiran 3 Karakteristik Responden .....	92
Lampiran 4 Uji Validitasi .....	93
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 6 Uji Normalitas .....	96
Lampiran 7 Uji Multikoliteritas .....	96
Lampiran 8 Uji Heteroskedestisitas .....	97
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda .....	97
Lampiran 10 Uji t (Uji Parsial) .....	98
Lampiran 11 Uji F (Uji Simultan).....	98
Lampiran 12 Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	98
Lampiran 13 Struktur Organisasi.....	99



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank syariah adalah lembaga yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga dan tidak membayar bunga. Imbalan yang diterima oleh bank syariah dan nasabahnya tergantung akad dan perjanjian yang diberikan. Perjanjian (*akad*) yang ada di perbankan syariah harus sesuai dengan syariat Islam (Ismail, 2011).

Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), Universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamankan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*) (OJK, 2017).

Persaingan yang semakin sengit dalam dunia perekonomian, membuat para pelaku ekonomi mencari cara untuk menerapkan strategi yang jitu agar mendatangkan profit yang tinggi bagi organisasi atau pun perusahaan mereka. Perbankan syariah yang merupakan pelaku ekonomi yang dituntut untuk mementingkan kebutuhan serta keinginan dari nasabah dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Kualitas pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan nasabah, retensi nasabah, pembelian ulang, loyalitas nasabah, komunikasi menular (*word of mouth communication*), dan profitabilitas. Kualitas pelayanan berkontribusi laba melalui kemampuan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah dan kemampuan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bagus maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah (Tjiptono, 2006). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Koestanto dan Yuniati (2014) yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang bermutu maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan pelanggan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh Nurfitri (2016) dan Diza, dkk (2016). Untuk dapat bersaing dengan bank lainnya dalam memberikan kepuasan nasabahnya,

Bank BRI Syariah meluncurkan produk Tabungan Faedah (Fasilitas Serba Mudah) pada pertengahan tahun 2013. Tabungan faedah merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip utama (*wadiyah yad dhamamah*) dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan sehari-hari. Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk simpanan dengan prinsip titipan yang diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan serta kenyamanan dalam transaksi keuangan (BRI Syariah, 2017). Produk ini memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai prinsip syariah.

Tabungan Faedah memiliki beberapa keistimewaan diantaranya memiliki setoran awal yang murah, gratis biaya admin bulanan, serta dilengkapi pula dengan berbagai fasilitas *e-channel* berupa SMS Banking/*Mobile Banking* dan Internet Banking. Namun kartu ATM yang dikeluarkan belum berlogo Master Card sehingga belum bisa digunakan di seluruh dunia. Selain itu, kartu ATM yang dimiliki tabungan Faedah cepat rusak, lapisan plastik yang melindungi ATM mengelupas (BRI Syariah, 2017).

Kemudian, produk pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh meliputi produk pendanaan dan pembiayaan. Produk pendanaan berupa tabungan, giro dan deposito. Sedangkan produk pembiayaan meliputi pembiayaan (*murabahah, mudharabah dan musyarakah*).

Dalam memberikan pembiayaan setiap lembaga keuangan memiliki efisiensi biaya administrasi yang berbeda-beda.

Biaya administrasi merupakan salah satu pendapatan BRI Syariah KC Banda Aceh yang dihasilkan di setiap pemberian pembiayaan. Biaya administrasi hanya dibebankan kepada nasabah sekali pada saat pencairan pembiayaan. Biaya administrasi BRI Syariah KC Banda Aceh yang dibebankan sebesar 2,5% dari pembiayaan yang diajukan. Biaya administrasi yang dibebankan hampir sama apabila dibandingkan dengan biaya administrasi yang dibebankan kepada lembaga keuangan lainnya. Dalam menentukan biaya yang dibebankan kepada nasabah sesuai dengan Alqur'an dan hadist, dikarenakan BRI Syariah merupakan sebuah lembaga yang berbasis syariah, dimana setiap ketentuan harus berlandaskan syariah dan selain itu penentuan biaya administrasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari lembaga keuangan syariah yang tentunya sudah di pertimbangkannya terlebih dahulu (Antonio, 2000).

Selanjutnya biaya administrasi digunakan untuk mendukung operasional BRI Syariah KC Banda Aceh, dengan tujuan untuk meningkatkan laba dari tahun ke tahun. Apabila perusahaan telah mampu meningkatkan laba, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan sebagai manajemen yang sukses. Biaya administrasi yang tergolong sedang, kemungkinan nasabah tidak akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempersepsikan bahwasannya lembaga tersebut bernilai positif. Namun jika suatu perusahaan jasa

untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan biaya administrasi, maka kemungkinan laba suatu perusahaan akan menurun. Oleh karena itu untuk menghindari hal tersebut maka perusahaan jasa tidak harus menurunkan biaya administrasi melainkan dengan meningkatkan pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (Khoiriyah, 2016).

Menurut Tjiptono (1997) kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi perusahaan jasa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Meskipun kegiatan jasa merupakan kegiatan yang bersifat tidak tampak, namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan. Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka, Apabila Kepuasan yang dirasakan tinggi akan menciptakan harapan pelanggan, Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman atas produk sebelumnya, komitmen yang diberikan perusahaan serta informasi yang didapatkan dari beberapa pelanggan yang lain. Oleh karena itu, maka aspek pelayanan merupakan kunci bagi keberhasilan suatu produk jasa yang telah ditawarkan (Khoiriyah, 2016).

Setelah saya wawancarai kepada beberapa nasabah tabungan faedah bank BRI syariah, tiga dari total nasabah BRI syariah yaitu 15.511 mengemukakan bahwasanya kualitas pelayanan dan biaya administrasi Tabungan Faedah pada bank BRI syariah cukup

memuaskan dirinya, kemudian dua dari nasabah lainnya mengemukakan bahwasanya mereka kurang memuaskan pada biaya administrasinya. Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk meleliti lebih lanjut dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Studi Kasus BRI Syariah KC Banda Aceh”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian Ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh?
2. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh?
3. Apakah kualitas pelayanan, dan biaya administrasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, dibangun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh ?

2. Untuk mengetahui apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, dan biaya administrasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah di BRI Syariah KC Banda Aceh?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil masukan ini dapat dijadikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang pelayanan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bankir dan calon bankir untuk membekali diri dalam melaksanakan kegiatan bank khususnya meningkatkan kualitas kinerjanya.

- b. Di harapkan dapat digunakan sebagai badan pertimbangan dan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan suatu gambaran dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis menggunakan sistematika pembahasan yang terbagi menjadi V bab yaitu:

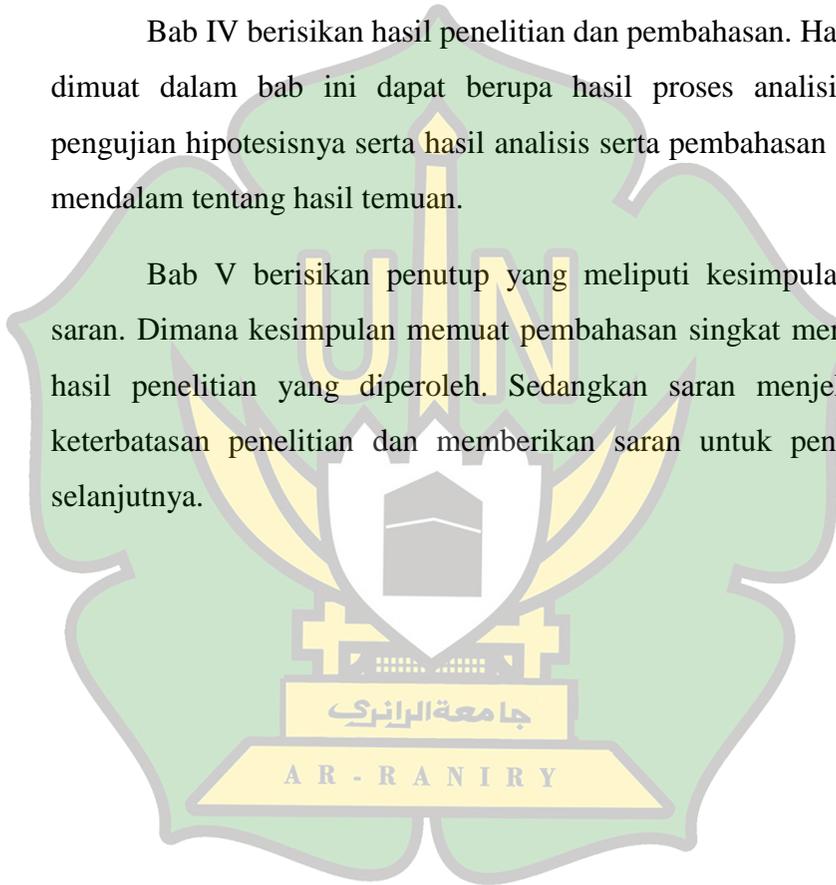
Bab I merupakan pendahuluan bab ini merupakan langkah awal dari penyusunan skripsi ini yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisikan landasan teori, temuan penelitian terkait, kerangka berfikir dan pengembangan hipotesis. Dimana landasan teori ini memuat teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Temuan penelitian terkait ini diperlukan guna memperkuat teori yang telah dipaparkan serta memberikan penjelasan singkat mengenai persamaan dan perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Kemudian hal ini dilanjutkan dengan membentuk kerangka berfikir yang menjelaskan hubungan antar variable yang akan diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis yaitu merumuskan hipotesis dengan argumen yang dibangun dari teori atau logika dan penelitian sebelumnya yang relevan.

Bab III berisikan tentang metode penelitian, yang menguraikan tentang ruang lingkup tentang jenis dan sumber data, Instrument penilitisn, populasi dan sampel, tehnik sampling dan variable penilitian , dan metode analisis data.

Bab IV berisikan hasil penelitian dan pembahasan. Hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil proses analisis dan pengujian hipotesisnya serta hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan.

Bab V berisikan penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan memuat pembahasan singkat mengenai hasil penelitian yang diperoleh. Sedangkan saran menjelaskan keterbatasan penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam strategi sebuah perusahaan dalam mempertahankan reputasinya dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan didunia bisnis. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Daryanto dan Setyabudi, 2017:135).

Menurut Oktafani dan Sigit (2014) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Nikmah (2013) definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen dalam pelayanan.

Dalam pengertian lain Menurut (Tjiptono, 2005) dalam (Prahastuti, 2011) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Baik buruknya kualitas layanan menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi perusahaan. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan dapat disimpulkan merupakan bagian dari produk dapat diciptakan oleh manusia dan alampun sudah menyiapkan untuk dapat dimanfaatkan manusia agar menjadi suatu produk, merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Maka pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga mereka akan datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik.

### **2.1.2 Prinsip- Prinsip Kualitas Pelayanan**

Setiap perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama kualitas pelayanan agar dapat menimbulkan image yang baik bagi perusahaan serta dapat melaksanakan kualitas yang baik

dihadapan konsumen. Enam prinsip pokok kualitas pelayanan menurut Wolkins yang dikutip oleh Saleh (2010) meliputi:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi -konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review Proses

Review proses merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang

menjamin adanya perhatian yang konsisten dalam terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani

Menurut Scheuing dan Christopher (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 203-204), prinsip-prinsip kualitas jasa adalah strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, dapat disimpulkan disini bahwa prinsip-prinsip kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan pasar.

### 2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Pasuraman (2016) sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner.

Menurut Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yang pertama terdapat Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 4 indikator, diantaranya adalah:

1. Reliabilitas (*reliability*), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Empati (*Empathy*), Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak

demikian kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

4. Bukti Fisik (*Tangible*), Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Berdasarkan dimensi indikator kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan nasabah dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, baik nasabah yang baru pertama kali maupun nasabah yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut. Perlu diingat bahwa kualitas pelayanan memiliki dimensi. Yaitu (*tangible, empathy, reliability, responsiveness*), dimensi tersebut memberikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam**

Dalam prinsip syariah kualitas pelayanan berhubungan dengan hubungan manusia dengan sesama atau sering disebut dengan istilah muamalah. Interaksi antara sesama manusia mempunyai dua nilai mutlak yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum islam adalah setiap

interaksi antara sesama manusia harus sejalan dengan syariat islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat landasan hukum islam pasti mempunyai nilai-nilai akhlak didalamnya (Batara, 2006).

Allah SWT Berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah Ayat 2 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا  
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا  
عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
الْعِقَابِ ٢

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.* (Q.S. Al-Maidah [5]: 2)

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa setiap manusia yang berinteraksi harus memperhatikan norma-norma yang ada baik

interaksi sesama manusia, maupun interaksi manusia dengan lingkungannya. Sehingga hal ini juga harus diterapkan dalam dunia perusahaan. Setiap perusahaan harus memperhatikan etika karyawannya dalam bekerja, apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya perbankan. Bank berhubungan langsung dengan nasabah, sehingga kualitas pelayanan karyawan terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

### **2.1.5 Pentingnya Kualitas Pelayanan**

Menjadi 6 perusahaan yang berfokus pada konsumen merupakan pilihan yang tepat bagi industri dalam dunia bisnis agar mampu bertahan di tengah situasi ekonomi saat ini. Dengan menciptakan kepuasan melalui peningkatan kualitas diharapkan mampu membuat perusahaan terus berkembang dan tidak gulung tikar. Fokus kepada konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam usaha meningkatkan kepuasan. Jadi kualitas kini ibarat sebuah tiket masuk dalam sebuah gelanggang pertandingan apabila ingin bertahan dalam ranah yang sudah kompetitif. Perusahaan yang sudah besar dan terkemuka menetapkan standar kualitas pelayanan yang tinggi. Mereka mengamati kinerja secara cermat dan seksama. Jadi persoalan kualitas pelayanan dan kepuasan kini semakin menjadi hal yang penting bagi perusahaan jasa. Melalui hal ini diharapkan perusahaan mampu mengoptimalkan kepuasan konsumen dan memperhatikan pentingnya sebuah kualitas pelayanan.

## **2.2 Biaya**

### **2.2.1 Pengertian Biaya**

Biaya diartikan sebagai pengorbanan yang bersifat ekonomis dengan tujuan untuk memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis. Menurut Kotler (2014) biaya layanan konsumen merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa. Dalam segala hal saat ini tidak terlepas dari yang namanya biaya, baik dalam mengonsumsi maupun memproduksi suatu barang ataupun jasa.

Menurut Siregar (2014) biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan datang. Sedangkan Menurut Dunia dan Abdullah (2012) biaya adalah pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi.

Menurut Mulyadi (2015) biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu di masa yang akan datang. Berdasarkan definisi tersebut ditarik kesimpulan bahwa biaya adalah pengeluaran yang digunakan sebagai pengorbanan untuk menghasilkan suatu produk atau jasa dan beban adalah pengeluaran yang digunakan

untuk membantu dalam proses perolehan barang atau jasa yang mempengaruhi pendapatan.

### 2.2.2 Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 pengertian Shohib Bisri (2015), yaitu:

1. Administrasi dalam arti sempit

Menurut Daryahto (2010) mengatakan administrasi secara sempit berasal dari bahasa belanda yaitu *administratie* yang berarti kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

2. Administrasi dalam arti luas

Menurut Alamsyah (2018) administrasi secara luas pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi berarti proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada

rasional tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula.

### **2.2.3 Pengertian Biaya Administrasi**

Menurut Mintarjo (2013) biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh lembaga keuangan syariah ketika memberikan bantuan kepada nasabah yang bergerak dibidang sosial (nirlaba) dalam bentuk pinjaman lunak, tanpa pembagian hasil melainkan hanya mengembalikan pokok pinjaman. Akan tetapi untuk tidak merugikan lembaga keuangan syariah dalam hal kepengurusan, misalnya biaya materai, notaris, peninjauan proyek dan lain-lain, maka kepada nasabah tersebut dipungut biaya administrasi.

Karena biaya administrasi merupakan ongkos yang dikeluarkan lembaga keuangan, maka pihak lembaga keuangan yang lebih mengetahui dalam menghitung rincian biaya administrasi. Setelah lembaga keuangan menghitung total biaya administrasi, kemudian nasabah atau anggota mengganti biaya administrasi tersebut.

Biaya administrasi pembiayaan adalah biaya yang dibebankan kepada nasabah yang timbul akibat pengurusan atau terkait sebelum proses akad atau sebelum proses persetujuan pembiayaan diberikan hingga berakhirnya akad pembiayaan.

Secara harfiah administrasi merupakan arti pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya,

administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya (Daryahto,2010:3).

## **2.3 Kepuasan**

### **2.3.1 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja yang dirasakan setelah pembelian. Pembelian nasabah meliputi penggunaan produk berupa tabungan, deposito, giro dan lain-lain. Kepuasan nasabah merupakan pengalaman yang dirasakan nasabah setelah menggunakan- produk atau jasa dalam perbankan. Kepuasan yang dirasakan nasabah merupakan sebuah respon dimana kebutuhan serta harapan telah tercapai, Kepuasan nasabah saat ini menjadi fokus hampir semua pihak, baik dari pemerintah, pihak bank, nasabah dan sebagainya. Menurut Kotler dan Susanto (1999:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah menjadi hal yang penting bagi pengelola perbankan, karena nasabah yang puas akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi dari pengelola perbankan. Menurut Sumarwan (2012), ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan dari proses transaksi dan produk yang telah didapatkan, kemungkinan besar mereka kembali lagi untuk melakukan pembelian dan juga merekomendasikan pada

teman, keluarga dan yang lainnya mengenai keunggulan produk dan pelayanan dari perusahaan. Sedangkan Menurut Sunyoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (*kinerja atau hasil*) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Para ahli lainya Menurut Tjiptono (2016) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidak nya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Menurut Fornell (2010) ada tiga indikator dalam kepuasan nasabah diantaranya:

1. Kepuasan general atau keseluruhan (*overallsatisfaction*).
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi.
3. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparasion to ideal*). yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal

Dapat disimpulkan menurut beberapa definisi tersebut, bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut. Selain itu, pelayanan yang berkualitas mampu menghasilkan kepuasan nasabah. Pelayanan sendiri mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak bank dengan nasabah.

### 2.3.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai ajaran Islam dengan kenyataan yang diterima. Menurut Qardhawi (1997) sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka bank syariah harus memberikan pelayanan yang berkaitan dengan sikap-sikap, yakni:

1. Jujur
2. Amanah
3. Benar

Selain itu, dalam islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik pun bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan pada tingkat kemaslahatan. Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati daripada yang dilakukan (Sudarsono, 2004:168). Allah SWT Berfirman dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

*Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap*

*keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya". (Q.S Ali-Imran [3]: 159)*

Dari ayat tersebut, Allah mengajarkan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar tegas dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Menurut Sugiyono (2010:125), kepercayaan (*trust*) adalah kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut.

Hal ini terjadi karena semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan kompetisi. Namun demikian untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara menyeluruh bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi

juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan (Sugiyono, 2010:130).

### **2.3.3 Dimensi Kepuasan Nasabah**

Menurut Rahman (2011:33) terdapat lima dimensi kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Puas dalam pelayanan proses pinjaman.
2. Tidak ada komplain.
3. Kinerja bank sesuai harapan.
4. Memiliki pengalaman yang baik dalam proses pinjaman.
5. Pilihan yang terbaik untuk mengambil pinjaman.

### **2.3.4 Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas**

Perilaku pelanggan yang merasa puas tentu akan berbeda dengan perilaku pelanggan yang tidak puas. Kotler (2011:48) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.
3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama.

### **2.3.5 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Konsumen**

Menurut Irawan (2010:2) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kualitas produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu (*performance, reliability, conformance, durability dan consistency*). Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *Servqual* meliputi (*reliability, responsiveness, empathy dan tangible*). Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

3. Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

4. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif

terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi.

## 5. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## 2.4 Tabungan Faedah

### 2.4.1 Pengertian Tabungan

Menurut Undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berakad *wadiah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat dengan cek, bilyet giro, dan atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Akan tetapi jenis penghimpunan dana tabungan merupakan produk penghimpunan yang lebih minimal biaya bagi pihakbank karena bagi hasilyang ditawarkannya pun kecil namun biasanya jumlah nasabah yang

menggunakan tabungan lebih banyak daripada produk penghimpunan yang lain.

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis, yaitu: pertama, tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan perhitungan bunga. Kedua, tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah* (Wangsawidjaja, 2014:34).

#### 1. Tabungan *Wadiah*

Tabungan *wadiah* adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya (Karim, 2011: 345).

#### 2. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

Adapun dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No:02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan meliputi:

#### 1. Ketentuan Umum Tabungan berdasarkan Mudharabah

- a) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai shahibul mal atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai mudharib atau pengelola dana.
- b) Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak

bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.

- c) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
  - d) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
  - e) Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
  - f) Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan (Solihin, 2010: 137).
2. Ketentuan Umum Tabungan berdasarkan *Wadiah*:
- a) Bersifat simpanan
  - b) Simpanan yang bias diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
  - c) Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank (Umam, 2016:92-93).
3. Beberapa alasan secara umum yang menyebabkan seseorang menabung di perbankan,yaitu:
- a) Sebagai dana yang disisipkan dikarenakan dapat ditarik kapan saja dan dimana saja.

- b) Untuk menjaga keamanan dan ketentraman karena disimpan ditempat yang terjamin.
- c) Sebagai simpanan dan cadangan dana untuk masa depan dengan ketentuan bagi hasil dari pihak bank.

Dapat disimpulkan Tabungan merupakan salah satu bentuk usaha Bank yang guna memberikan manfaat yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat, sehingga tidaklah mengherankan bila sebagian besar masyarakat cenderung memilih menabung di Bank demi untuk mensejahterahkan kehidupannya dimasa mendatang.

Dengan adanya budaya menabung yang ada masyarakat saat ini diharapkan mampu mengurangi jiwa konsumtif masyarakat itu sendiri, dan demi untuk mensejahterahkan kehidupan dimasa yang akan mendatang.

#### **2.4.2 Tabungan Faedah**

Tabungan Faedah merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip utama (*wadiyah yad dhamamah*) dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan sehari-hari. BRI Syariah berdiri pada 1969 yang pada awalnya bernama Bank Jasa Arta yang kemudian diakuisisi oleh Bank Rakyat Indonesia. Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang

semula beroperasi secara konvensional menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. (Sumber BRI Skuritas 2017)

Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Tabungan Faedah BRISyariah iB merupakan produk simpanan dengan prinsip titipan yang diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan serta kenyamanan dalam transaksi keuangan. Produk ini memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai prinsip syariah (BRI Sekuritas, 2017).

## **2.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang didasarkan atas penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya dengan penambahan variabel dan metode penelitian yang berbeda bisa didapatkan dari skripsi, jurnal dan tesis. Di bawah ini terdapat penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai acuan atau landasan yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini antara lain:

1. Krisstanto, Tamp, dan Tumbel (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah T abungan bantara Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk

Kantor Cabang Manado menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

2. Fathony dan Rahayu (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Biaya Administrasi dan Umum Terhadap Laba Operasional Pada PT.ADHI KARYA Tbk menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya administrasi dan umum terhadap laba operasional dengan hasil koefisien determinasi sebesar 84,7% serta t-hitung sebesar 5,255 lebih besar dari t-tabel.
3. Yahya dan Putri (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di BRISyariah KC Semarang menyimpulkan bahwa perubahan biaya transaksi kartu ATM pada tabungan Faedah mempengaruhi minat bertransaksi nasabah di BRISyariah KC Semarang sebesar 17.9%.
4. Nugroho (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

5. Nikmah (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Faedah (Studi Kasus Pada BRI Syariah KC Madiun) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung > ttabel yaitu  $5,712 > 1,984$ . Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah nilai thitung > ttabel yaitu  $4,379 > 1,984$ .

Untuk lebih jelasnya terkait penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

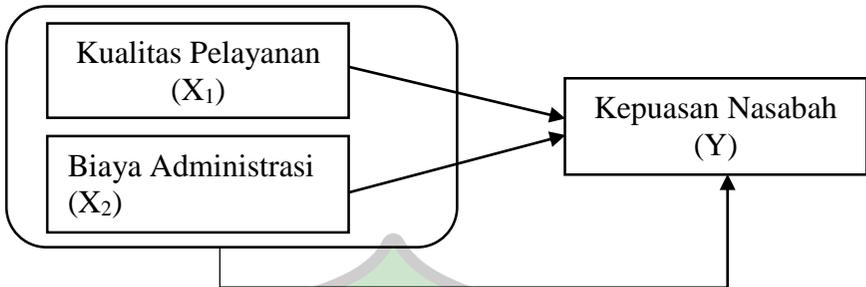
No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Krisstanto, Tamp, dan Tumbel (2016) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan bantara Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Manado	Kuantitatif	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.
2	Fathony dan Rahayu (2016) Pengaruh Biaya Administrasi dan Umum Terhadap Laba Operasional Pada PT. ADHI KARYA Tbk	Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya administrasi dan umum terhadap laba operasional dengan hasil koefisien determinasi sebesar 84,7% serta t-hitung sebesar 5,255 lebih besar dari t-tabel.

**Tabel 2.1 – Lanjutan**

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Yahya dan Putri (2015) Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di BRISyariah KC Semarang	Kuantitatif	perubahan biaya transaksi kartu ATM pada tabungan Faedah mempengaruhi minat bertransaksi nasabah di BRISyariah KC Semarang sebesar 17.9%.
4	Nugroho (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
5	Nikmah (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Faedah (Studi Kasus Pada BRI Syariah KC Madiun)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung > ttabel yaitu $5,712 > 1,984$ . Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah nilai thitung > ttabel yaitu $4,379 > 1,984$ .

## 2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Priadana dan Muis, 2010).



Sumber: Data diolah, 2021

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan. Kepuasan nasabah juga dipengaruhi kualitas pelayanan, jika kualitas produk baik maka kepuasan mengalami peningkatan. Jika kualitas pelayanan dan kualitas produk tinggi maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan. Sedangkan dari segi biaya administrasi, nasabah akan mempertimbangkan di antara bank-bank yang lain bahkan produk yang dipilih untuk mencari mana yang dianggap lebih menguntungkan dan sesuai dengan kebutuhannya. Jadi, dari kedua variabel independen tersebut sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah memilih.

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Secara statistik, hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan tayang diperoleh dari sampel penelitian. Maka dari itu dapat diuraikan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah.
- H<sub>2</sub>: Biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah.
- H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terlihat bagaimana adanya (Arikunto, 2013:3). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan kemampuan untuk melakukan generalisasi hasil penelitian, seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi (Mulyadi, 2011). Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian (Sugiyono, 2013:7). Pada penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif, sehingga tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Banda Aceh.

#### **3.2 Jenis Data dan Sumber Data**

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data

ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Tabungan Faedah.

### **3.3 Populasi Sampel, dan Lokasi Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2014). Populasi berhubungan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Faedah Bank BRI Syariah KC Banda Aceh yang mana populasinya berjumlah 15.511 nasabah.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2014). Sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi tersebut.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah metode *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan insidental. Sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai

sumber data. Responden yang cocok adalah nasabah tabungan Faedah di Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan sampel penelitian berdasarkan rumus Slovin (Umar, 2008):

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi

Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{15.511}{1 + 15.511(10\%^2)}$$

$$n = \frac{15.511}{1 + 15.511(00.1)}$$

$$n = \frac{15.511}{1 + 155,11}$$

$$n = \frac{15.511}{1 + 156,11} = 99.3$$

Jadi, sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang.

### 3.3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan objek penelitian ini adalah Bank BRISyariah KC Banda Aceh.

### 3.4 Data dan Teknik Pemerolehannya

Jenis data yang diperoleh dalam sebuah penelitian sangat berpengaruh dalam melakukan analisis data penelitian. Sedangkan untuk sumber data merupakan salah satu hal paling penting dalam sebuah penelitian. Kesalahan yang terjadi dalam menggunakan atau memahami sumber data maka akan berpengaruh pada hasil akhir sehingga tidak sesuai yang diharapkan. Oleh sebab itu, peneliti harus benar benar mampu memahami sumber data mana yang digunakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari sebuah wawancara atau hasil dari kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan data primer, karena data yang diperlukan merupakan sebuah tingkat kepuasan dari masing-masing nasabah. Sehingga peneliti menggunakan data secara langsung dari nasabah tabungan Faedah Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Untuk memperoleh suatu data dan pengelolaan dalam penelitian ini, teknik yang digunakan yaitu angket.

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan

tertulis knden untuk dijawab. Angket ini digunakan untuk memperoleh data kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KC Banda Aceh . Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Pengukuran data kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan skala likert pada interval 1-5. Responden diharuskan memilih salah satu dari kelima jawaban yang tersedia, kemudian selanjutnya masing-masing jawaban diberi nilai. Adapun skor penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran dan Penilaian**

Keterangan (pilihan)	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Arikunto (2013)

### 3.6 Variabel Penelitian

Variabel penellitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014:59). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan

pengujian menggunakan dua variabel penelitian, berikut penjelasan mengenai variabel tersebut:

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini biasa disebut juga variabel eksogen (Ridha, 2017). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Biaya Administrasi ( $X_2$ ).

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel dependen disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga variabel endogen (Ridha, 2017). Peneliti menggunakan variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

<b>Variable</b>	<b>Definisi Oprasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas dalam melayani konsumennya.	1. Reliabilitas ( <i>reliabilit</i> ) 2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 3. Empati ( <i>Empathy</i> ) 4. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) (Tjiptono, 2011:198)	Likert
<b>Biaya Administrasi (X<sub>2</sub>)</b>	Biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh bank syariah ketika memberikan bantuan kepada nasabah yang bergerak dibidang sosial (nirlaba).	1. Biaya Bulanan 2. Biaya Transfer 3. Biaya Tarik Tunai 4. Biaya Cek Saldo (Mintarjo, 2013)	Likert
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Kepuasan nasabah adalah perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja yang dirasakan setelah pembelian.	1. Kepuasan general atau keseluruhan ( <i>overallsatisfactio</i> ) Nasabah Tabungan Faedah BRISyariah KC Banda Aceh 2. Konfirmasi harapan ( <i>confirmatonof expectations</i> ) Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Banda Aceh 3. Perbandingan dengan situasi ideal ( <i>comparasion to ideal</i> ). Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Banda Aceh (Fornell, 2010)	Likert

### 3.7 Metode Analisis Data

#### 3.7.1 Analisi Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis kuantitatif yang dinyatakan

dengan angka-angka yang dalam perhitungannya menggunakan metode statistik dibantu dengan program pengolah data statistik yaitu SPSS versi 22. Metode-metode yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan pengujian hipotesis.

### **3.7.2 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan analisis regresi berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik. Tujuan dari uji asumsi klasik ini adalah untuk mengetahui hasil persamaan pada analisis regresi berganda yang dihasilkan apakah telah memenuhi asumsi teoritis atau belum (Sunyoto, 2012:85). Jika persamaan yang dihasilkan sudah memenuhi asumsi teoritis, maka persamaan analisis regresi berganda yang dihasilkan dapat digunakan untuk menentukan prediksi nilai variabel terikat atau variabel bebas, dan jika yang terjadi adalah sebaliknya, maka persamaan analisis regresi berganda tidak dapat digunakan sebagai prediksi nilai variabel.

### **3.7.3 Uji Normalitas**

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal.

Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak (Ghozali, 2015:160). Pengujian normalitas dapat dilakukan

dengan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik merupakan salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data distribusi yang mendekati normal. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat membingungkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan melihat normal (*probability plot*) adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **3.7.4 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas (Ghozali, 2015:139). Cara mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (*ZPRED*) dengan residualnya (*SRESID*)

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.7.5 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Jika antar variabel independen terjadi multikolinieritas sempurna, maka model regresi tersebut tidak dapat menaksir secara tepat sehingga diperoleh kesimpulan yang salah tentang variabel yang teliti. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF).

Menurut Ghozali (2015:105) mengukur multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel, jika nilai toleransi  $< 0,10$  atau  $VIF > 10$  maka terdapat multikolinieritas, sehingga variabel tersebut harus dibuang, dan sebaliknya jika *tolerance*  $> 0,10$  dan  $VIF > 10$  maka variabel tersebut tidak terjadi multikolinierit.

### 3.7.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sunyoto, 2012:47). Jadi analisis ini bertujuan untuk mengukur pengaruh dari variabel bebas yaitu; Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Biaya Administrasi ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu; Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (3.2)$$

Dimana:

$Y$  = Kepuasan Nasabah

$a$  = Konstanta

$\beta_1 - \beta_2$  = Koefisien regresi variabel terikat

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Biaya Administrasi

$e$  = Error

### 3.7.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu. Semakin mendekati nol, maka semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen ( $X$ ) terhadap nilai variabel dependen ( $Y$ ). Jika koefisien determinasi mendekati satu, maka sebaliknya.

Menurut Ghozali (2015:97) menjelaskan Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Dan jika nilai mendekati satu (1) maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen Y.

### **3.7.8 Pengujian Hipotesis**

Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan dua pengujian. Adapun yang pertama adalah uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen. Dan selanjutnya, yang kedua adalah uji-F yang digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen (bebas) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat).

### **3.7.9 Uji Simultan (Uji - F)**

Uji tabel F digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap dependen sehingga dapat dirumuskan hipotesis untuk yang kedua dalam uraian kalimat, sebagai berikut:

H01: Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

Ha1: Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

Menurut Sujarweni (2015:162), uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Kriteria Jika  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (Sujarweni, 2015:228)  $H_0$  Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah. Sebaliknya,  $H_a$  Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

### 3.7.10 Uji Parsial (Uji - t)

Uji tabel t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial (masing-masing) sehingga dapat dirumuskan hipotesis untuk yang pertama dalam uraian kalimat, sebagai berikut:

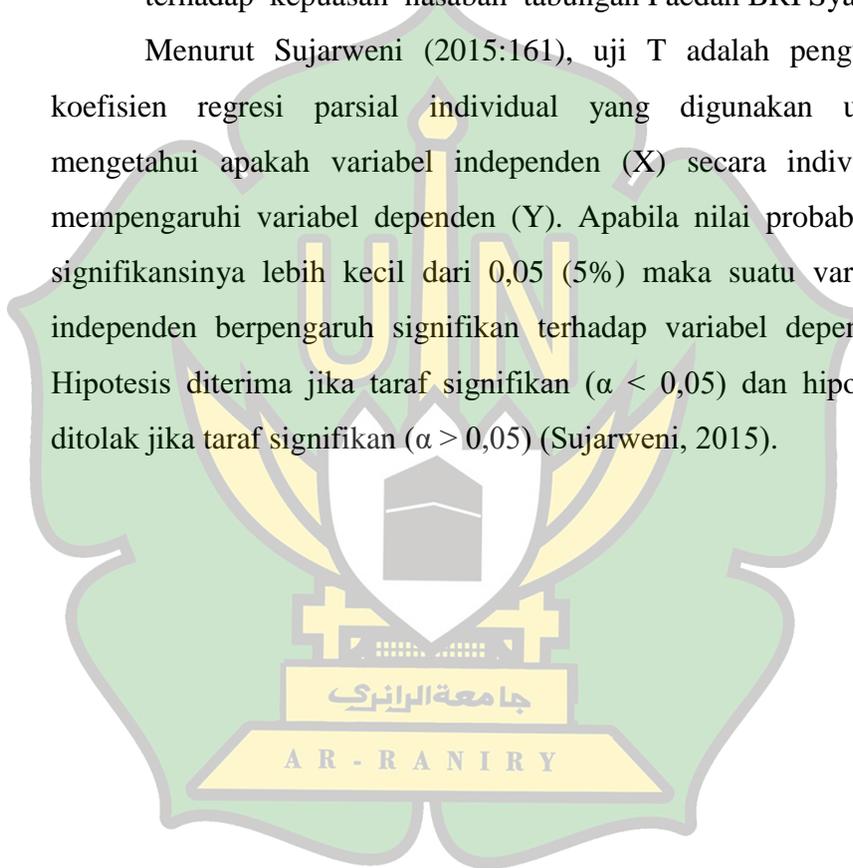
$H_{01}$ : Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

$H_{a1}$ : Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

H<sub>02</sub>: Biaya administrasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

H<sub>a2</sub>: Biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah.

Menurut Sujarweni (2015:161), uji T adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima jika taraf signifikan ( $\alpha < 0,05$ ) dan hipotesis ditolak jika taraf signifikan ( $\alpha > 0,05$ ) (Sujarweni, 2015).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PT. BRI Syariah KC Banda Aceh**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari BankIndonesia pada 16 Oktober 2008 melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Aktivitas PT. Bank BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. BRI Syariah Tbk (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Saat ini PT. Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. PT. BRI Syariah memiliki 2 jenis produk yaitu (BRISyariah, 2018). Produk Perbankan, yang terdiri dari:

1. Perbankan personal, perbankan bisnis, jasa perbankan lainnya, info dan promo.

2. E-Banking yang terdiri dari; SMS Banking, Mobile Bankinh, Internet Banking, E-Form, Cash Management System (CSM), dan laku pandai.

PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh merupakan Kantor Cabang ke-12 yang didirikan di Indonesia. Kantor Cabang Bank BRI Syariah resmi pada tanggal 1 April 2004 yang beralamat di Komplek Pertokoan Pante Pirak Jalan H. Dimurtala No. 6-7 Banda Aceh. Namun setelah terjadinya gempa dan tsunami pada Desember 2004, kantor cabang BRISyariah berpindah lokasi ke Jalan Sultah Alaidin Mahmudsyah No. 4-5 Kota Banda Aceh dan sekarang bank BRI Syariah beralamat di Jalan Daud Beureueh No. 72-74 Lampriet Kota Banda Aceh. PT. BRI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh memiliki 2 kantor cabang pembantu yang terletak di wilayah Aceh lainnya, yaitu Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Lhokseumawe dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Meulaboh.

#### **4.1.2 Visi Misi PT. BRI Syariah KC Banda Aceh**

Visi PT BRI Syariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Adapun misinya adalah memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah, menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai

dengan prinsip-prinsip syariah, menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun dan memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran (brisyariah.co.id, 2018).

#### **4.1.3 Struktur Organisasi PT. BRI Syariah KC Banda Aceh**

PT. BRI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh mempunyai struktur organisasi garis lurus, yaitu pada setiap tingkat atau level organisasi dikepalai oleh seorang atasan yang membawahi beberapa orang karyawan, maka pertanggung jawaban akan dilakukan mulai dari tingkat rendah sampai tingkat paling tinggi.

Penyusunan struktur organisasi suatu perusahaan merupakan factor yang penting. Struktur organisasi merupakan susunan-susunan tugas yang akan dilakukan oleh petugas sesuai jabatan. Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang biasanya berbeda kondisi ini dipengaruhi oleh skala perusahaan, jumlah tenaga kerja dan bentuk perusahaan. Dalam struktur organisasi kekuasaan tertinggi dipegang oleh para pemegang saham, sedangkan jabatan tertinggi disebut perusahaan dipegang oleh Direktur Utama. Dalam perbankan syariah, terdapat pihak yang akan mengawasi kinerja dari perbankan syariah yang dikenal dengan istilah Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dengan adanya Dewan Pengawas Syariah inilah yang membedakan antara bank konvensional dan bank syariah. Adapun struktur organisasi PT. BRI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh terlampir dihalaman lampiran.

Adapun tugas wewenang bagian masing-masing adalah sebagai berikut (Jannah, 2017):

1. Pimpinan Cabang yaitu orang yang menjabat sebagai ketua. Adapun tugas dan wewenangnya adalah mengarahkan dan mengkoordinasikan pelaporannya untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan Rencana Anggaran yang ditetapkan.
2. *Operational Manager* yang mempunyai tugas melakukan persetujuan /otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRI Syariah serta mengkoordinir persiapan saran dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan operasional kantor cabang. Manager operasional dibantu oleh :
  - a. *Branch Operational Supervisor*, yang bertugas melakukan persetujuan /otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRI Syariah.
  - b. *Teller*, yang bertugas untuk melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional dan non tunai yang proses pelaksanaannya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan.
  - c. *Customer Service*, yang bertugas melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan

kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.

- d. *Operation Support*, tugasnya memproses operasi pencairan dan pelunasan pembiayaan serta pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
- e. *Back Office/Kliring*, tugasnya sebagai narasumber dalam layanan operasi kliring dan transfer baik untuk internal bank maupun dengan jaringan eksternal lainnya.
- f. *General Affair*, tugasnya mengelola sumber daya manusia (SDM), rekanan dan bagian umum yaitu mengenai data karyawan kantor cabang, mengatur rumah tangga dan kantor cabang dan mengelola ATK-BC.

3. *Marketing Manager*, bertugas membantu Pimpinan Cabang dalam mempersiapkan Rencana Kerja Anggaran dalam rangka mencapai target bisnis atas segmen yang dikelolanya.

Manager marketing oleh:

- a. *Account Officer*, bertugas menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pemasaran serta prakarsa pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi pembiayaan tercapai.
- b. *Relationship Officer*, bertugas mengkoordinasikan, melaksanakan, memantau, membina dan mengevaluasi

kegiatan implementasi Kantor Layanan Syariah (KLS) serta mendukung operasional KLS dan pencapaian target yang telah ditetapkan.

- c. *Funding Officer*, bertugas merealisasikan pelaksanaan penagihan sesuai target yang telah ditetapkan.
4. *Manager Marketing Micro*, tugasnya adalah mengawasi jalannya pembiayaan Unit Mikro Syariah (UMS) dengan tujuan meningkatkan keuntungan perusahaan dan USM dalam mendukung kegiatan bisnis. *Manager Marketing Mikro* dibantu oleh:
  - a. *Unit Head*, bertugas dan bertanggung jawab atas performance keuntungan UMS dengan tujuan meningkatkan laba perusahaan serta mengelola seluruh staf UMS dengan tujuan tercapainya sustainable growth.
  - b. *Accounting Officer Micro*, bertugas melakukan proses pemasaran produk mikro BRI Syariah kepada calon nasabah di sekitar komunitasnya serta radius yang disetujui antara lain di pasar dan lingkungan pasar.
5. *Financing Support Manage*, bertugas untuk memastikan seluruh kegiatan yang berlaku yang berkaitan dengan aspek *Financing Support* telah sesuai dengan standar kebijakan dan prosedur yang berlaku serta melakukan pengawasan dokumentasi dan kualitas pembiayaan yang diberikan. *Financing Support Manager* dibantu oleh:

- a. *Appraisal & Investigation*, bertugas melakukan penilaian jaminan dan trade checking.
  - b. *Legal Officer*, bertugas mengontrol, mengatur dan mematuhi batas-batas hak dan kewajiban antara nasabah sebagai pengguna produk perbankan dan pihak bank itu sendiri.
  - c. *Financing Administration*, bertugas melakukan pencairan pembiayaan, pelaporan asuransi, mengelola izin atau dokumen yang sudah jatuh tempo dan menverifikasi data administrasi customer bank dan produk perbankan
  - d. *Reporting Custody*, bertugas melakukan pengolahan data dan membuat laporan pembiayaan untuk kebutuhan internal maupun eksternal sesuai dengan standar/ketentuan yang berlaku.
  - e. Penaksir emas, bertugas pada pegadaian (*Rahn*) emas.
  - f. *Area Support*, bertugas melakukan financing analysis dan penilaian jaminan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
  - g. *Collection Supervisor*, bertugas melakukan monitoring terhadap fasilitas pembiayaan bermasalah serta melakukan monitoring terhadap fasilitas pembiayaan yang telah ekstraktonabel, Aktiva Yang Telah Diambil Alih (AYDA) dan pembiayaan intrakontabel yang non performing.
6. *Brand Quality Assurance*, bertugas sebagai pemeriksa kantor cabang dan kantor cabang pembantu dibawah supervisinya.

Bagian ini tidak bertanggung jawab pada pimpinan cabang melainkan bertanggung jawab langsung kepada kantor pusat.

7. Bagian keamanan dan kebersihan:
  - a. *Driver*, bertugas dalam transportasi, mengantar dan menjemput pimpinan atau karyawan ketika diperlukan dan memelihara kendaraan bermotor.
  - b. *Security*, bertugas menjaga keamanan kantor, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor serta selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.
  - c. *Office Boy*, bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

## **4.2 Kegiatan Usaha PT. BRI Syariah**

### **4.2.1 Penghimpun Dana**

#### **1. Tabungan Faedah BRISyariah iB**

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perseorangan yang menginginkan kemudahan bertransaksi sehari-hari. Dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan dapat memberi kenyamanan bagi nasabah dan ketenangan serta lebih berkah karena pengelolaan dananya dilakukan sesuai prinsip syariah.

#### **2. Tabungan Haji BRISyariah iB**

Tabungan haji ini merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah

khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Tabungan ini hadir mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah.

3. Tabungan Impian BRISyariah iB

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perseorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabah (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Dengan produk ini nasabah bias mewujudkan impian dengan terencana.

4. Simpanan Faedah BRISyariah iB

Simpanan ini merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad Mudharabah dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dengan jangka waktu yang disepakati antara bank dengan nasabah.

5. Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB

SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### 6. Giro Faedah *Mudharabah* BRISyariah iB

Tabungan ini merupakan investigasi dana nasabah pada BRISyariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan.

#### 7. Deposito BRISyariah iB

Tabungan ini merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perseorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

### 4.3 Deskripsi Data Penelitian

#### 4.3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden yang didapatkan. Adapun yang menjadi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, Pekerjaan, Dari karakteristik tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi responden dan dapat membantu memperjelas jawaban dan tujuan penelitian.

##### 4.3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia sangat diperlukan untuk melihat niat timbulnya minat nasabah dalam menabung pada bank syariah. Distribusi responden menurut usia sebagaimana terlihat pada Tabel:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Keterangan	Frekuensi	Jumlah
Usia 18-25	72%	72
Usia 26-30	14%	14
Usia >30	14%	14
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer di olah (2020)

#### 4.3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun responden dari Nasabah tabungan faedah BRISyariah Banda Aceh berdasarkan jenis kelamin yaitu:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Jumlah
Laki-Laki	44%	44
Perempuan	56%	56
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer di olah (2020)

#### 4.3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun responden dari Nasabah tabungan faedah BRISyariah Banda Aceh berdasarkan Pekerjaan yaitu:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Jumlah
Mahasiswa	48%	48
Pns	14%	14
Tni/Polri	11%	11
Wiraswasta	19%	19
Lainnya	8%	8
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer di olah (2020)

## 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 4.4.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya setiap butir pertanyaan atau pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner. Ketentuan validitas instrumen dihitung dengan uji korelasi dengan skor dari tiap-tiap pertanyaan. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan antara r hitung (*pearson correlation*) dengan r tabel. Pernyataan atau instrumen dalam kuesioner baru dikatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>**

Butir Pertanyaan/Pernyataan	r hitung	sig.	r tabel	Keterangan
Soal 1	.785	.000	0,1946	Valid
Soal 2	.880	.000	0,1946	Valid
Soal 3	.865	.000	0,1946	Valid
Soal 4	.841	.000	0,1946	Valid
Soal 5	.895	.000	0,1946	Valid
Soal 6	.665	.000	0,1946	Valid

Sumber : Data primer di olah (2020)

**Tabel 4.5**

### Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>

Butir Pertanyaan/Pernyataan	r hitung	sig.	r tabel	Keterangan
Soal 1	.908	.000	0,1946	Valid
Soal 2	.910	.000	0,1946	Valid
Soal 3	.943	.000	0,1946	Valid
Soal 4	.899	.000	0,1946	Valid

Sumber : Data primer di olah (2020)

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Butir Pertanyaan/Pernyataan	r hitung	sig.	r tabel	Keterangan
Soal 1	.806	.000	0,1946	Valid
Soal 2	.835	.000	0,1946	Valid
Soal 3	.793	.000	0,1946	Valid
Soal 4	.844	.000	0,1946	Valid
Soal 5	.735	.000	0,1946	Valid

Sumber : Data primer di olah (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing butir pertanyaan memiliki r hitung  $>$  r tabel (0,1946) dan bernilai positif, dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Pernyataan yang dinyatakan valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk melihat konsistensi jawaban dari butir-butir pertanyaan yang diperoleh dari responden.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, sebuah alat ukur harus memenuhi uji reliabilitas sehingga alat ukur tersebut dikatakan valid. Adapun dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode (*Cronbach Alpha*) dengan bantuan statistik spss 22 (*for windows*). Berikut hasil dari uji reliabilitas:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1**

Variabel	Cronbach's Alpha	r <sub>kritis</sub>	Kriteria
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,905	0,600	reliabel

Sumber: data diolah (2020)

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel tersebut memiliki alpha (0.905) > 0,600, sehingga dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X<sub>2</sub>**

Variabel	Cronbach's Alpha	r <sub>kritis</sub>	Kriteria
Biaya Administrasi (X <sub>2</sub> )	0,935	0,600	reliabel

Sumber: data diolah (2020)

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel tersebut memiliki alpha (0,935) > 0,600, sehingga dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

Variabel	Cronbach's Alpha	r <sub>kritis</sub>	Kriteria
Kepuasan Nasabah (Y)	0,858	0,600	reliabel

Sumber: data diolah (2020)

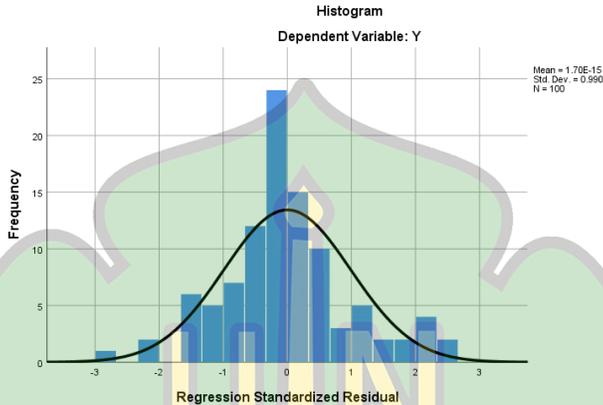
Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel tersebut memiliki alpha (0.858) > 0,600, sehingga dapat dikatakan reliabel.

#### **4.5. Uji Asumsi Klasik.**

##### **4.5.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah sebuah uji statistik yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai data pada sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel apakah memiliki sebaran data

berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini memperoleh hasil adalah sebagai berikut:



Sumber: hasil olah data SPSS, 2020

**Gambar 4.1**  
**Histogram**

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan  $0.49 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan melakukan regresi.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Beberapa cara untuk melakukan pengujian adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

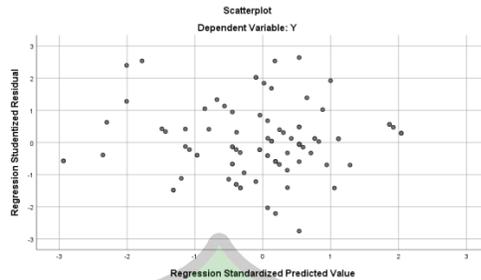
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,646	1,549
Biaya Administrasi	0,646	1,549

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020.

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat nilai Tolerance yaitu sebesar 0,646 nilai tersebut lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen. Sedangkan jika dilihat dari nilai (*Variance Inflation Factors*) atau (VIF) yaitu sebesar 1,549, nilai tersebut lebih kecil dari 10. Maka tidak terjadi multikolonieritas di antara variabel independen. Hal ini berarti tidak terjadi korelasi yang kuat (hampir sempurna) antar variabel. sehingga tidak terjadi suatu hubungan linear antar variabel independen dan variabel-variabel independen hanya mempengaruhi variabel dependen saja.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah terjadi gejala heteroskedastisitas antar nilai residual dari obsevasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser dengan cara meregresi (*absolut residual*) (Abs\_Res) hasil penelitian akan dijelaskan melalui tabel berikut ini:



Sumber: hasil olah data SPSS, 2020

**Gambar 4.2**

### **Heteroskedestisitas**

Pada Gambar 4.2 bahwa hasil perolehan uji heteroskedastisitas yaitu titik-titik pada grafik tidak mencerminkan suatu pola yang sistematis atau dapat dikatakan random, ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan *variance* pada suatu tingkat nilai variabel X. Dengan kata lain *variance* adalah konstan atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **4.6 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda merupakan regresi linear dimana sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X). Dalam penelitian ini model persamaan regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan biaya administrasi (sebagai variabel independen) terhadap kepuasan nasabah (sebagai variabel dependen). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.524	.209		2.502	.014
Kualitas Pelayanan	.604	.067	.612	9.034	.000
Biaya Administrasi	.271	.057	.321	4.737	.000

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas  $X_1 = 0,604$  dan  $X_2 = 0,271$  dengan konstanta sebesar 0,524.

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 0,524 yang berarti apabila variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi bernilai 0 maka variabel kepuasan nasabah akan bernilai 0,524 satuan.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan adalah 0,604, artinya apabila variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,604 satuan.
3. Nilai koefisien biaya administrasi adalah 0,271, artinya apabila variabel biaya administrasi meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,271 satuan.

Sedangkan nilai error terms sebesar 0,368 ( $1-0,632= 0,368$ ).

Nilai 0,632 merupakan nilai R Square yang dapat dilihat pada tabel 4.7. Sehingga dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 0,524 + 0,604 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,271 \text{ Biaya administrasi} + 0,368.$$

#### 4.7 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien Determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independen*) dalam menerangkan variabel terikat (*dependen*). Nilai determinasi ditentukan dengan nilai (*Adjusted R. Square*). Berikut merupakan tabel hasil uji koefisien determinan.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 <sup>a</sup>	.712	.706	.37337	1.850

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020.

Berdasarkan tabel 4.11 (*R-Square*) sebesar 0,712 yang berarti sebesar 71,2% Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh komposisi kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Biaya administrasi. sedangkan 28,8 % dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kepercayaan (Guspul, 2014) dan kinerja karyawan (2013).

#### 4.8 Pengujian Hipotesis

##### 4.8.1 Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau secara

bersama-sama. Dengan kriteria pengambilan keputusan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Berikut merupakan tabel hasil data uji simultan (uji F):

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33.467	2	16.734	120.034	.000 <sup>b</sup>
Residual	13.523	97	.139		
Total	46.990	99			

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 120,034 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Sedangkan nilai sig. (*probabilitas*) sebesar 0,000 nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian kedua variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Biaya administrasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KC Banda Aceh (Y).

#### 4.8.2 Uji Parsial (Uji Statistik T)

Uji-t digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau pengujian yang dilakukan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen terhadap dependen. Ketentuan pengambilan keputusan pada Uji-t apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan dapat

disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitu pula sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan tabel hasil uji parsil (Uji t):

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Parsila (Uji T)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.524	.209		2.502	.014
Kualitas Pelayanan	.604	.067	.612	9.034	.000
Biaya Administrasi	.271	.057	.321	4.737	.000

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020

Hasil uji T untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh hasil  $t_{hitung}$  9,034 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984, sedangkan nilai sig. (*probalitas*) sebesar 0,000. Nilai sig. (*probabilitas*) lebih kecil dari 0,05 maka  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpangaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil uji T untuk variabel Biaya Administrasi ( $X_2$ ) diperoleh hasil  $t_{hitung}$  9,034 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984, sedangkan nilai sig. (*probalitas*) sebesar  $<0,001$ . Nilai sig. (*probabilitas*) lebih kecil dari 0,05 maka  $H_{02}$  ditolak  $H_{a2}$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Biaya Administrasi ( $X_2$ ) secara parsial berpangaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

## 4.9 Pembahasan

### 4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah KC Banda Aceh.

Berdasarkan hasil uji T untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh hasil  $t_{hitung}$  9,034 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.984, sedangkan nilai sig. (*probalitas*) sebesar 0,000. Nilai sig. (*probabilitas*) lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini menandakan pada setiap peningkatan kualitas pelayanan pada BRI Syariah KC Banda Aceh maka kepuasan nasabahnya juga akan meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan pada BRI Syariah KC Banda Aceh buruk, maka akan semakin rendah pula kepuasan nasabahnya.

Kualitas yang diberikan oleh BRI Syariah KC Banda Aceh berdasarkan hasil penyebaran angket sudah bisa membuat nasabah puas. Karyawan pada PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh dapat memberikan keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam melayani nasabah yang datang ataupun nasabah yang tidak datang secara langsung ke bank. BRI Syariah KC Banda Aceh biasanya mendatangi nasabah yang telah bergabung selama lebih dari 3-5 tahun yang akan menabung atau melakukan transaksi lain ke kediamannya. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh juga telah

menyediakan produk- produk fisik/keberwujudan untuk kelancaran nasabah dalam bertransaksi. Apabila Bank BRI Syariah KC Banda Aceh memberikan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Koestanto dan Yuniati (2014) yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **4.9.2 Pengaruh Biaya administrasi Terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh**

Hasil uji T untuk variabel Biaya Administrasi ( $X_2$ ) diperoleh hasil  $t_{hitung}$  9,034 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984, sedangkan nilai sig. (*probalitas*) sebesar  $<0,001$ . Nilai sig. (*probalitas*) lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Biaya Administrasi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Dalam sebuah lembaga keuangan syariah tidak terlepas dengan biaya, salah satunya yaitu biaya administrasi. Kepuasan nasabah tergantung pada tinggi atau rendahnya biaya administrasi yang diberikan. Dari hasil analisis uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif berarti dapat diartikan bahwa memiliki pengaruh yang searah yang artinya semakin tinggi biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah pembiayaan di PT. Bank BRI Syariah

KC Banda Aceh, maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pembiayaan di PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh semakin tinggi pula. Dan dari hasil analisis uji t yang telah di uji, dapat diketahui bahwa biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Hasil penelitian ini berbeda dengan pernyataan yang menyatakan bahwa, semakin tinggi biaya administrasi semakin rendah tingkat kepuasan nasabah, dan semakin rendah biaya administrasi semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nafsiyah (2019) yang menyebutkan bahwa variable biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.9.3 Pengaruh Kualitas pelayanan dan biaya administrasi Secara Simultan Terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Syariah KC Banda Aceh**

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 120,034 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Sedangkan nilai dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan pada PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin bertambah.
2. Hasil pengujian hipotesis antara pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan pada PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Hal ini dikarenakan jumlah nominalnya kecil sehingga tidak mempengaruhi nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan mereka.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Dengan menerapkan kualitas pelayanan yang maksimal dan didukung dengan biaya administrasi yang wajar

4. dapat menciptakan kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh Tulungagung hendaknya tetap mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Dan memberikan kualitas pelayanan secara maksimal.
2. Bagi Akademisi Hasil penelitian ini diharapkan bukan cuma dijadikan sebagai bahan referensi, melainkan juga dijadikan sebagai koreksi dikarenakan penulisan ini sangat jauh dari sempurna. Dan diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan di UIN Ar-raniry Banda Aceh.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Dan diharapkan penelitian dilakukan tidak hanya meneliti pada satu bank tetapi disarankan untuk meneliti lebih dari satu bank agar hasilnya dapat lebih dibandingkan. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah ini secara mendalam

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Antonio, M. Syafe'i. (2000). *Bank Islam: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek Gemainsani.*, Jakarta:

Bank BRI Syariah. (2017). Tabungan Faedah BRISyariah iB. Diakses tanggal 31 Oktober 2020. <https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=9>.

Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, dan Imelda W. J Ogi. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No. 1, 109-119.

Exmawati, Septiana Dwi (2014). "*Pengaruh Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Tulungagung*," Skripsi. Tulungagung: IAIN Tulungagung.

Fornell, Claes. A (1992). National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, "*Journal Of Marketing*," vol. 56, No. 1.

Garvin, David A. (1998). "Business Horizons," *Journal Of Quality An Important Strategic Weapon*". Volume 27.

Haryadi, Hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran Untuk Menejer & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.

Isna Dina Khurniya. (2017). "*Pengaruh Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah*

*Menggunakan Produk Tabungan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Salatiga)*”, skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Koestanto, T. H. & Yuniati, T. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap ke-puasan pelanggan pada Bank JATIM cabang Klampis Surabaya. (*Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*), Vol.3 No.1, 18.

Kamila, Intan. (2017). “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah,*” Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah,

Khoiriyah, Binti. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (Btm) Mentari Ngunut Tulungagung.* Tulungagung: IAIN Tulungagung.

Muhammad Samsul Arifin, (2015) “*Pengaruh Nilai Taksiran...,*” 97-98.

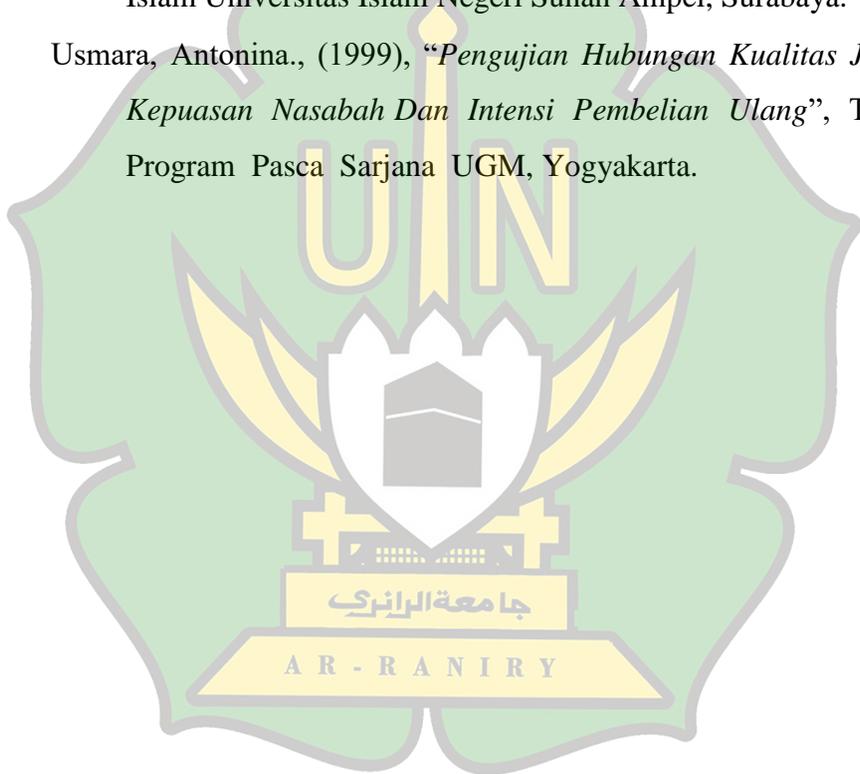
Nurfitri, Ifani. (2016). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan).* Cirebon : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Othman, A. & L. Owen. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. International

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya.* ( Diakses tanggal 31 Oktober 2020). [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx#:~:text=Sesuai%20UU%20No.%202021%20tahun,kemaslahatan%20\(masalah\)%2C%20universalisme%20.](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx#:~:text=Sesuai%20UU%20No.%202021%20tahun,kemaslahatan%20(masalah)%2C%20universalisme%20.)

- Parasuraman, A. et.al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. (*Journal of Marketing*). Vol. 49, hlm. 91-100.
- Parasuraman, Z & Berry. (1995). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Shofia Mauizotun Hasanah. (2014) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syariah Terhadap Minat Menabung Nasabah*”, skripsi Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Shohib Bisri. (2015). “*Pengaruh Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*”, (Skripsi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Suliyanto. (2001). (*skripsi Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan di Purwokerto. Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya*), Malang.
- Supranto., J. (1997). “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*”. Rineka Cipta, Jakarta.
- Setiawan, Muhammad.(2016) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah,*” Skripsi. Jakarta:
- Suryani. (2010)“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas,*” Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Tjiptono, Fandy. (2006). (*Pemasaran Jasa*). Jakarta: PT Bayu Media Publishing
- Tjiptono, Fandy. (2005). (*Pemasaran Jasa*). Bayumedia Publishing, Malang

- Taylor, et al . (1994). “An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers’ Phurchase Intention”, (*Journal of Retailing*), Vol 70, No. 2, pp:163 – 178
- Umi Masta Andini. (2018). “*Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada Bmt Harapan Ummat Sidoarjo*”, skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
- Usmara, Antonina., (1999), “*Pengujian Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah Dan Intensi Pembelian Ulang*”, Tesis Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah nasabah Tabungan Faedah Studi Pada BRISyariah KC Banda Aceh ”**, untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

(Aan Muhammad Ferdian)

## KUESIONER PENELITIAN

### I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
  - a. 20-25
  - b. 26-30
  - c. >31
3. Jenis Kelamin :
  - a. laki-laki
  - b. perempuan
4. Pekerjaan :
  - a. Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Tni/Polri
  - d. Wiraswasta
  - e. lainnya

### II. Petunjuk Pengisian

Beri tanda centang (√) pada kolom yang paling sesuai dengan respon anda.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

## Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

### 1.) Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Indikator	No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Reliabilitas ( <i>reliability</i> ),	1	Karyawan BRI Syariah Kc Banda Aceh selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada nasabah					
DayaTanggap ( <i>Responsiveness</i> )	2	Bank BRI Syariah Kc Banda Aceh menyelesaikan layanan tepat waktu					
Empati ( <i>Empathy</i> )	3.	Bank BRI Syariah Kc Banda Aceh memenuhi janji sesuai yang dijanjikan					
	4	Karyawan BRI Syariah Kc Banda Aceh memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan penjelasan kepada Nasabah					
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	5	Bank BRI Syariah Kc Banda Aceh telah dilengkapi dengan peralatan modern yang mendukung kualitas pelayanan					
	6	Dengan adanya penjagaan satpam yang ketat Nasabah merasa aman dalam bertransaksi di BRI Syariah Kc Banda Aceh					

## 2.) Biaya Administrasi(X<sub>2</sub>)

Indikator	No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Administrasi Biaya Bulanan	1	Nasabah puas terhadap biaya administrasi bulanan					
Administrasi Biaya Transfer	2	Nasabah puas terhadap biaya administrasi Biaya Transfer					
Administrasi Biaya Tarik Tunai	3	Nasabah puas terhadap biaya administrasi Biaya Tarik Tunai					
Administrasi Biaya Cek Saldo	4	Nasabah puas terhadap biaya administrasi Biaya Cek Saldo					

## 3. Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan general	1	Nasabah puas terhadap pelayanan di bank syariah					
	2	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah sangat baik					
Konfirmasi harapan	3	Pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah sesuai dengan harapan					
Perbandingan dengan situasi ideal	4	Fasilitas yang ada di bank syariah sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali					
	5	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan bank syariah pada orang lain					

## Lampiran 2: Data Jawaban Pernyataan 100 Responden

### 1. Kualitas Pelayanan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	No
1	4	4	4	3	4	4	23
2	3	4	2	4	4	4	21
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	3	3	2	3	17
6	3	1	1	1	2	4	12
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	3	3	4	4	22
9	4	4	3	4	4	3	22
10	5	4	4	4	5	4	26
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	4	3	4	4	5	23
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	4	4	4	4	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	4	3	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	2	4	3	2	4	19
22	4	4	4	4	5	4	25
23	3	4	3	3	4	4	21
24	2	2	2	3	3	3	15
25	3	2	2	2	2	5	16
26	3	1	1	1	2	4	12
27	4	5	3	3	3	4	22
28	4	2	4	3	2	4	19
29	5	4	4	4	4	4	25
30	5	5	4	5	4	4	27
31	4	3	3	3	4	4	21
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	3	4	4	4	4	23
34	5	3	4	4	4	5	25
35	5	4	4	4	4	4	25
36	4	4	5	4	3	3	23
37	5	5	4	5	5	5	29
38	4	4	4	5	4	5	26

39	5	4	4	3	5	5	26
40	4	2	3	4	2	3	18
41	3	3	3	4	3	3	19
42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	4	4	4	4	24
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	3	3	2	2	5	18
46	4	3	4	4	4	4	23
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	5	4	3	4	5	25
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	2	2	3	3	4	18
52	4	4	4	4	4	5	25
53	4	4	4	5	5	4	26
54	3	3	3	3	3	3	18
55	3	2	4	4	4	4	21
56	4	4	3	4	4	5	24
57	3	1	2	2	1	3	12
58	3	4	3	4	3	4	21
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	2	2	2	3	3	16
61	4	2	3	3	2	4	18
62	3	2	2	4	2	4	17
63	4	4	4	4	4	4	24
64	3	3	3	4	4	4	21
65	3	3	3	4	4	4	21
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	5	4	4	5	26
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	2	4	4	3	5	22
71	4	4	4	3	3	5	23
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	2	3	3	3	19
74	2	2	2	3	2	2	13
75	3	1	2	2	1	3	12
76	4	4	4	4	4	4	24
77	3	3	3	3	3	3	18
78	4	4	3	3	4	5	23
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24

82	3	4	3	4	4	4	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	3	3	4	4	4	22
85	4	3	4	4	4	5	24
86	4	4	4	4	4	4	24
87	5	5	4	5	5	5	29
88	4	4	4	5	4	5	26
89	4	2	2	3	3	3	17
90	5	4	4	4	5	4	26
91	5	5	5	5	5	5	30
92	4	2	3	4	2	3	18
93	5	4	5	5	5	5	29
94	3	3	4	4	3	4	21
95	4	4	4	4	4	4	24
96	3	3	3	3	4	4	20
97	3	3	4	3	3	4	20
98	4	4	4	4	4	4	24
99	2	2	2	2	2	2	12
100	4	4	4	4	4	4	24

## 2. Biaya Administrasi

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
1	4	4	4	4	16
2	3	3	4	5	15
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	3	3	3	3	12
6	1	1	1	1	4
7	5	5	5	4	19
8	2	3	2	4	11
9	3	4	4	4	15
10	3	4	4	4	15
11	4	4	4	4	16
12	4	3	4	3	14
13	4	3	3	3	13
14	3	3	3	4	13
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	3	4	4	4	15
19	4	3	3	3	13

20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	5	5	4	18
23	3	5	4	4	16
24	3	3	3	3	12
25	3	3	4	4	14
26	1	1	1	1	4
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	3	15
30	4	4	4	4	16
31	3	3	4	3	13
32	4	4	4	4	16
33	4	3	3	4	14
34	3	3	3	2	11
35	4	4	4	4	16
36	4	3	5	4	16
37	5	5	5	5	20
38	4	4	5	5	18
39	4	4	4	5	17
40	2	2	3	2	9
41	3	4	4	4	15
42	5	5	5	5	20
43	3	2	3	3	11
44	3	3	3	3	12
45	5	4	4	4	17
46	4	4	4	3	15
47	3	3	3	3	12
48	3	2	3	3	11
49	4	4	5	4	17
50	4	4	4	4	16
51	1	3	3	3	10
52	3	3	3	3	12
53	3	4	4	3	14
54	3	3	3	3	12
55	3	3	3	2	11
56	4	4	4	4	16
57	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12
59	4	4	4	4	16
60	2	2	2	2	8
61	4	4	4	4	16
62	3	3	3	3	12

63	4	3	4	3	14
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	3	12
66	3	3	4	3	13
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	1	1	1	1	4
70	4	4	4	4	16
71	3	3	3	3	12
72	4	4	4	4	16
73	3	3	3	3	12
74	2	2	2	2	8
75	3	2	2	2	9
76	4	4	4	4	16
77	2	2	2	2	8
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	3	12
81	3	3	4	3	13
82	3	3	4	4	14
83	4	4	4	4	16
84	2	4	2	3	11
85	3	3	3	3	12
86	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	20
88	4	4	5	5	18
89	4	4	4	4	16
90	3	4	4	4	15
91	5	5	5	5	20
92	2	2	3	2	9
93	4	3	4	4	15
94	3	2	3	4	12
95	4	4	4	4	16
96	3	4	2	1	10
97	4	4	4	2	14
98	4	4	4	4	16
99	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	16

### 3. Kepusan Nasabah (Y)

No	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
1	16	3	4	3	3	4	17
2	15	4	5	4	4	5	22
3	16	5	4	4	4	4	21
4	16	4	4	4	4	4	20
5	12	3	3	3	3	3	15
6	4	1	2	3	1	2	9
7	19	5	5	5	5	5	25
8	11	4	3	4	3	3	17
9	15	4	4	3	4	4	19
10	15	4	4	4	5	4	21
11	16	4	4	4	4	4	20
12	14	4	3	4	4	4	19
13	13	4	3	2	3	3	15
14	13	4	4	4	3	3	18
15	16	4	4	4	4	4	20
16	16	4	4	4	4	4	20
17	20	5	5	5	5	5	25
18	15	4	4	4	4	4	20
19	13	4	4	3	3	4	18
20	16	4	4	4	4	4	20
21	16	1	4	4	1	5	15
22	18	4	4	4	4	4	20
23	16	4	5	5	4	4	22
24	12	3	3	3	3	3	15
25	14	2	4	4	3	2	15
26	4	1	2	3	1	2	9
27	12	4	4	4	1	3	16
28	16	4	4	4	1	5	15
29	15	4	4	4	4	4	20
30	16	4	4	4	4	3	19
31	13	4	4	3	3	3	17
32	16	4	4	4	4	4	20
33	14	4	4	3	4	4	19
34	11	5	5	5	4	3	22
35	16	4	4	4	4	4	20
36	16	5	4	3	4	3	19
37	20	5	5	5	5	5	25
38	18	4	4	5	5	4	22
39	17	5	5	5	5	5	25

40	9	3	3	2	2	2	12
41	15	4	4	3	3	3	17
42	20	5	5	5	5	5	25
43	11	4	4	4	4	2	18
44	12	3	3	3	3	3	15
45	17	2	4	4	4	4	18
46	15	4	4	4	4	4	20
47	12	4	3	4	4	3	18
48	11	4	4	4	4	2	18
49	17	5	4	4	5	3	21
50	16	4	4	4	4	4	20
51	10	3	2	2	3	3	13
52	12	3	3	4	4	4	18
53	14	5	5	5	4	4	23
54	12	3	3	3	3	3	15
55	11	4	4	4	4	3	19
56	16	5	4	4	4	4	21
57	12	4	2	4	4	3	17
58	12	3	4	4	4	4	19
59	16	4	4	4	4	4	20
60	8	3	3	4	4	4	18
61	16	3	3	3	3	3	15
62	12	3	3	3	3	4	16
63	14	4	4	4	4	4	20
64	12	3	4	3	3	3	16
65	12	3	4	3	3	3	16
66	13	4	3	4	3	4	18
67	16	4	4	4	4	4	20
68	16	5	5	4	5	4	23
69	4	5	5	5	5	3	23
70	16	4	4	3	2	5	18
71	12	4	4	4	1	3	16
72	16	4	4	4	4	4	20
73	12	5	3	3	3	3	17
74	8	3	2	3	2	3	13
75	9	2	2	3	3	1	11
76	16	5	5	5	5	5	25
77	8	3	3	3	3	3	15
78	12	4	5	3	5	5	22
79	12	4	4	4	4	4	20
80	12	4	4	4	3	3	18
81	13	4	3	4	3	4	18
82	14	4	4	4	4	4	20

83	16	4	4	4	4	4	20
84	11	3	4	4	2	2	15
85	12	3	3	3	3	3	15
86	16	4	4	4	4	3	19
87	20	5	5	5	5	5	25
88	18	4	4	5	5	4	22
89	16	4	4	4	3	4	19
90	15	4	4	4	5	4	21
91	20	5	5	5	5	5	25
92	9	3	3	2	2	2	12
93	15	5	4	4	4	4	21
94	12	4	4	3	3	3	17
95	16	4	4	4	4	4	20
96	10	3	3	4	4	4	18
97	14	3	3	3	3	3	15
98	16	3	3	3	3	3	15
99	12	3	3	3	3	3	15
100	16	4	4	4	4	4	20

### Lampiran 3: Karakteristik Responden

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Jumlah
Usia 18-25	72%	72
Usia 26-30	14%	14
Usia >30	14%	14
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Jumlah
Laki-Laki	44%	44
Perempuan	56%	56
<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>



## 2. Biaya Administrasi (X<sub>2</sub>)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.785**	.823**	.723**	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.785**	1	.811**	.741**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.823**	.811**	1	.818**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.723**	.741**	.818**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total X2	Pearson Correlation	.908**	.910**	.943**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

## 3. Kepuasan Nasabah

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.609**	.494**	.687**	.387**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.609**	1	.659**	.556**	.592**	.835**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.494**	.659**	1	.583**	.525**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.687**	.556**	.583**	1	.479**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.387**	.592**	.525**	.479**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Y	Pearson Correlation	.806**	.835**	.793**	.844**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

## Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

### 1. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	6	0,905	Reliabel

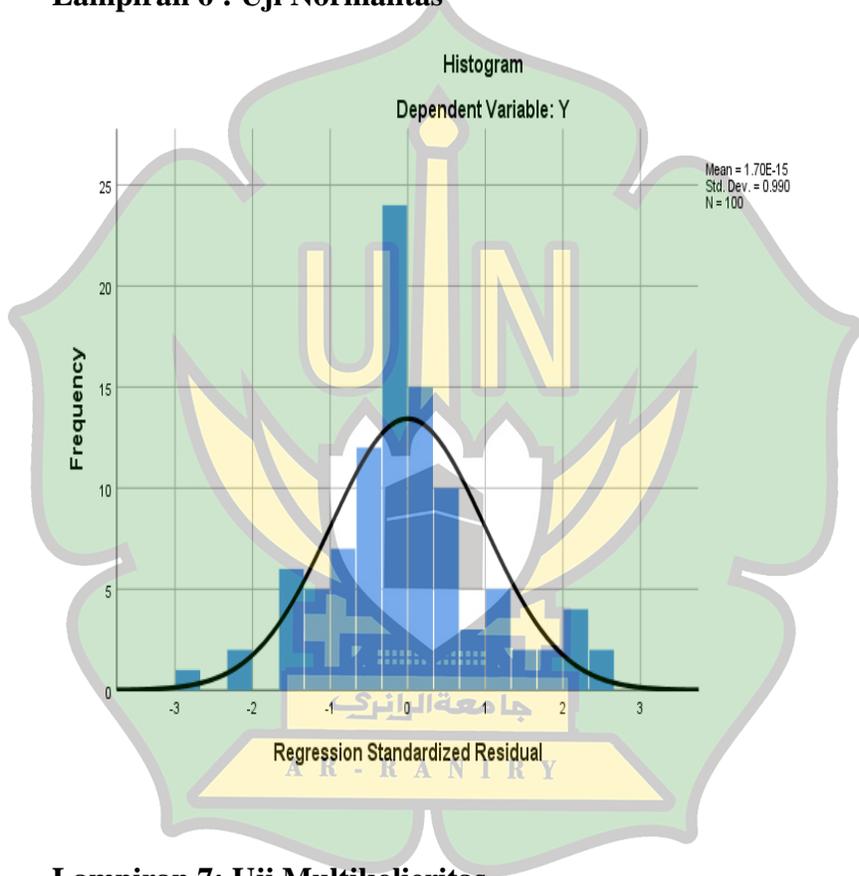
### 2. Biaya Administrasi (X<sub>2</sub>)

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Biaya Administrasi	4	0,935	Reliabel

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Nasabah	5	0,858	Reliabel

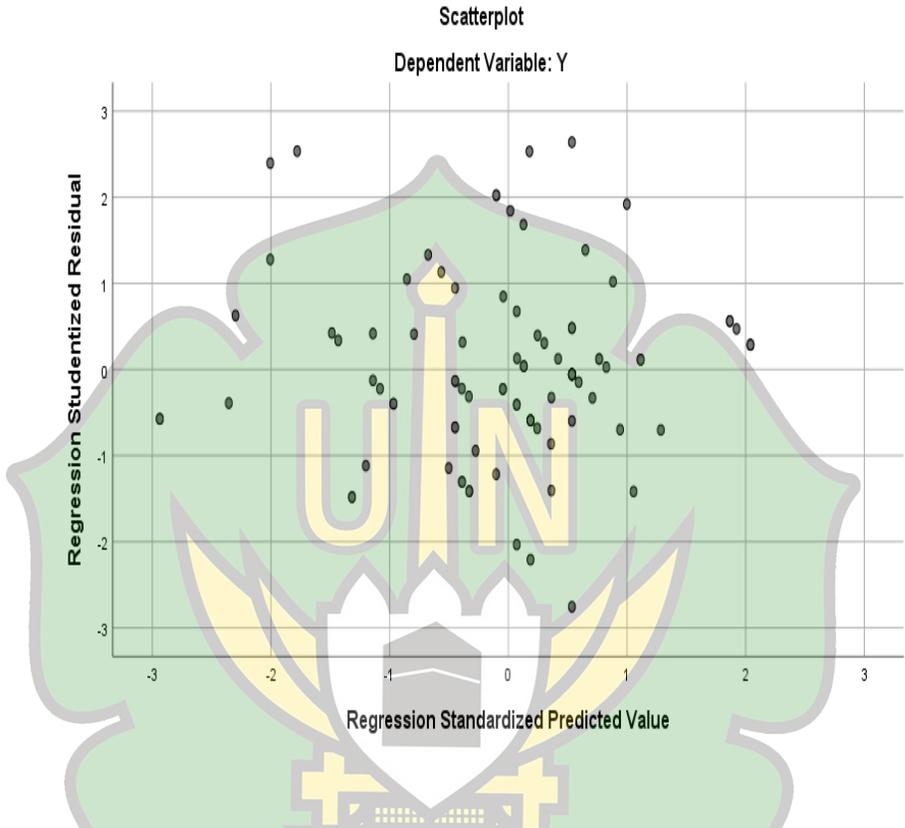
### Lampiran 6 : Uji Normalitas



### Lampiran 7: Uji Multikolieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,646	1,549
Biaya Administrasi	0,646	1,549

### Lampiran 8: Uji Heteroskedestisitas



### Lampiran 9: Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.524	.209		2.502	.014
Kualitas Pelayanan	.604	.067	.612	9.034	.000
Biaya Administrasi	.271	.057	.321	4.737	.000

### Lampiran 10: Uji t (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.524	.209		2.502	.014
Kualitas Pelayanan	.604	.067	.612	9.034	.000
Biaya Administrasi	.271	.057	.321	4.737	.000

### Lampiran 11: Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33.467	2	16.734	120.034	.000 <sup>b</sup>
Residual	13.523	97	.139		
Total	46.990	99			

### Lampiran 12: Uji Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 <sup>a</sup>	.712	.706	.37337	1.850

Lampiran 13 :Struktur Organisasi BRISyariah Kc Banda Aceh

