

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
(STUDI PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
CABANG DARUSSALAM BANDA ACEH)**



Disusun Oleh:

**BUNGA VABIOLA GHANTYNIRETA
NIM. 170603067**

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bunga Vabiola Ghantynireta

NIM : 170603067

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 14 Juli 2021

Yang menyatakan,




Bunga Vabiola Ghantynireta

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

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

Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Syariah Indonesia
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

**Bunga Vabiola Ghantynireta
NIM. 170603067**

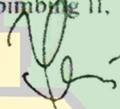
Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I.

Pembimbing II.

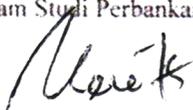

Mayatillah, M. A. Ek
NIP. 198208042014032002

AR - R A N I R Y


Yriyenni, S.P., M. Si
NIDN. 2013048301

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)
Bunga Vabiola Ghantynireta
NIM. 170603067

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

Pada Hari/Tanggal: Rabu / 14 Juli 2021
Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

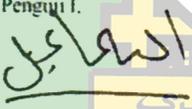
Sekretaris


Inayahillah, M. A., Ek
NIP. 198208042014032002


Evriyenni, S.H., M.Si
NIDN. 2013048301

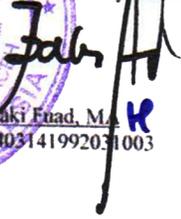
Penguji I.

Penguji II.


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001


Ana Fitriani, S.E., M.Sc
NIP. 199009052019032019

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


Zaki Fuad, M.A
NIP. 196403141992031003



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

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

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Bunga Vabiola Ghantynireta
NIM : 170603067
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : gbungavabiola@yahoo.co.id

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam 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 : 20 Juli 2021

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Bunga Vabiola
Ghantynireta
NIM. 170603067

Inayillah, M. A., Ek
NIP. 198208042014032002

Evriyenni, S.E., M.Si
NIDN. 2013048301

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Selesaikan apa yang telah kamu mulai. Karena pada dasarnya
menyerah hanya untuk orang yang lemah”

(penulis)

Bismillahirrahmanirrahim.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga,
sahabat, teman dan semua yang telah mendukung agar skripsi
ini segera diselesaikan.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan taqwa dihadapannya-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah atas Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau.

Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha segalanya dan berkah rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, do'a, dukungan, usaha, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi

ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tidak terhingga terutama kepada:

1. Bapak Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ibu Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ibu Ayumiati, SE., M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Ibu Inayatillah, MA. Ek selaku pembimbing I dan Ibu Evriyenni, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Bapak Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M. A selaku penguji I dan Ibu Ana Fitria, S.E., M.Sc selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran yang baik dalam skripsi saya.
6. Bapak Evy Iskandar. S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku dosen wali yang telah memberikan informasi dan pengarahan selama penulis menempuh perkuliahan beserta Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

7. Kepada Para Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa bapak/ibu/teman-teman skripsi ini tidak akan selesai.
8. Kepada Kedua Orang Tua penulis ucapkan sangat banyak terima kasih untuk Papa Nurdiansyah dan Mama Leni yang selalu memberikan do'a restu, dukungan dan selalu mendengarkan keluhuan penulis agar dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada adik penulis Muhammad Bagas Alfath yang telah membantu dan memberi dorongan agar segera menyelesaikan skripsi. Kepada Ibu penulis Sufriani yang memberikan do'a dan dorongan kepada penulis. Serta kepada Keluarga Besar M. Jamin dan H. Achmad Hanafiah yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada sahabat-sahabat penulis tercinta Suci Alifa, Faradiba Ummami Kamaruzzaman, Park Chanyeol, Dhea Purnama Nurman, Hayu Thursina, dan Muhammad Devan Iskandar yang telah memberikan motivasi dan semangat serta menemani dan membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah Letting 2017 yang telah membantu penulis serta memberikan semangat yang tidak henti-hentinya kepada penulis.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala

sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang.

Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 30 Mei 2021

Penulis,

Bunga Vabiola Ghantynireta

AR - RANIRY

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

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	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	D			

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:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

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

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

Contoh:

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

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

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

b. *Ta marbutah* (ة) mati

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

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

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

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.

Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Bunga Vabiola Ghantynireta
NIM : 170603067
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan
Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Rakyat Indonesia
Syariah (Studi Pada Bank Rakyat
Indonesia Syariah Cabang Darussalam
Banda Aceh)”
Pembimbing I : Inayatillah, MA.Ek
Pembimbing II : Evriyenni, S.E., M.Si.
Jumlah Halaman : 104 Halaman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *random sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan (1) Variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, (2) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan (3) Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ..	xii
ABSTRAK.....	xix
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Perbankan.....	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Kepercayaan.....	24
2.2 Temuan Penelitian Terkait.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	35

2.3.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	35
2.3.3	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	36
2.4	Pengembangan Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN..... 38

3.1	Desain Penelitian	38
3.2	Populasi Dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1	Sumber Data.....	40
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4	Skala Pengukuran	41
3.5	Variabel Penelitian.....	42
3.5.1	Variabel Dependen (Y).....	42
3.5.2	Variabel Independen (X).....	42
3.5.3	Operasional Variabel	42
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.6.1	Uji Validitas Kuesioner.....	44
3.6.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	45
3.7	Pengujian Asumsi Klasik.....	45
3.7.1	Uji Normalitas.....	45
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.7.3	Uji Multikolinieritas.....	46
3.8	Metode Analisis Data.....	47
3.8.1	Persamaan Regresi Linear Berganda	47
3.9	Pengujian Hipotesis	48

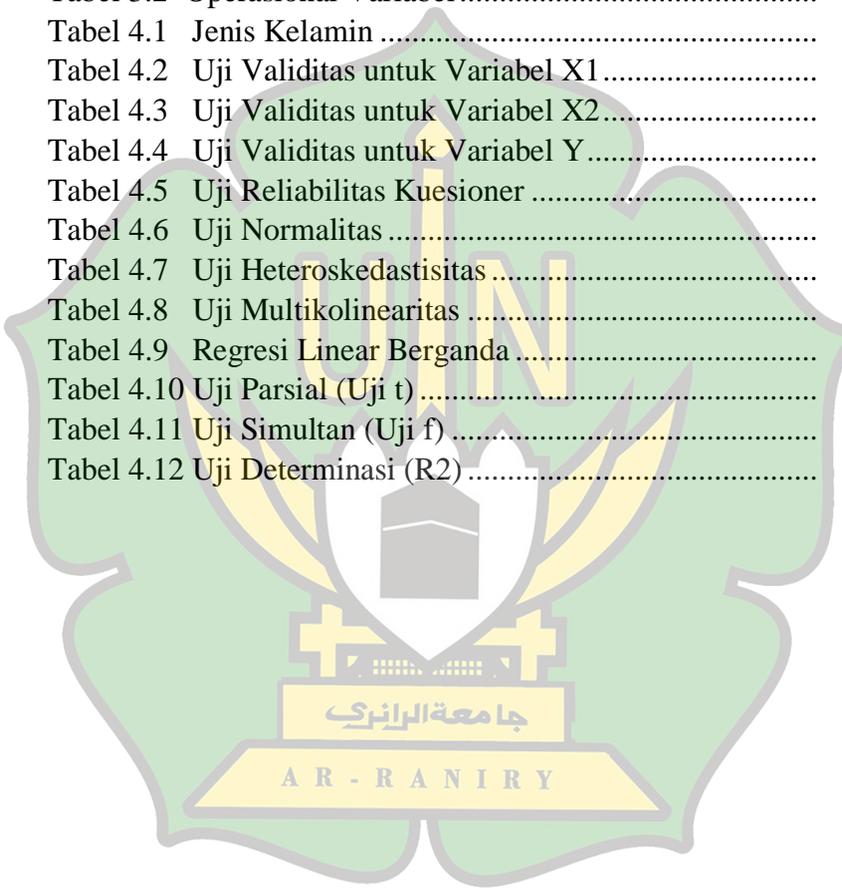
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 51

4.1	Karakteristik Reponden	51
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	51
4.1.2	Usia Responden	52
4.1.3	Pekerjaan Saat ini.....	53

4.1.4	Lama Menjadi Nasabah	54
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian	55
4.2.1	Uji Validitas Kuesioner.....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	57
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.1	Uji Normalitas.....	58
4.3.2	Uji Heteroskedastitas.....	59
4.3.3	Uji Multikolinearitas	59
4.4	Regresi Linear Berganda	60
4.5	Uji Hipotesis	62
4.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	62
4.5.2	Uji Silmutan (Uji f).....	63
4.5.3	Uji Determinasi (R ²).....	64
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.6.1	Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	66
4.6.2	Variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	67
4.6.3	Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	67
BAB V PENUTUPAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Tabungan dan Pembiayaan	5
Tabel 2.1	Temuan Penelitian Terkait	31
Tabel 3.1	Skala Likert	41
Tabel 3.2	Operasional Variabel	45
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Uji Validitas untuk Variabel X1	55
Tabel 4.3	Uji Validitas untuk Variabel X2	56
Tabel 4.4	Uji Validitas untuk Variabel Y	56
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Kuesioner	57
Tabel 4.6	Uji Normalitas	59
Tabel 4.7	Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.8	Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.9	Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.10	Uji Parsial (Uji t)	63
Tabel 4.11	Uji Simultan (Uji f)	64
Tabel 4.12	Uji Determinasi (R^2)	65



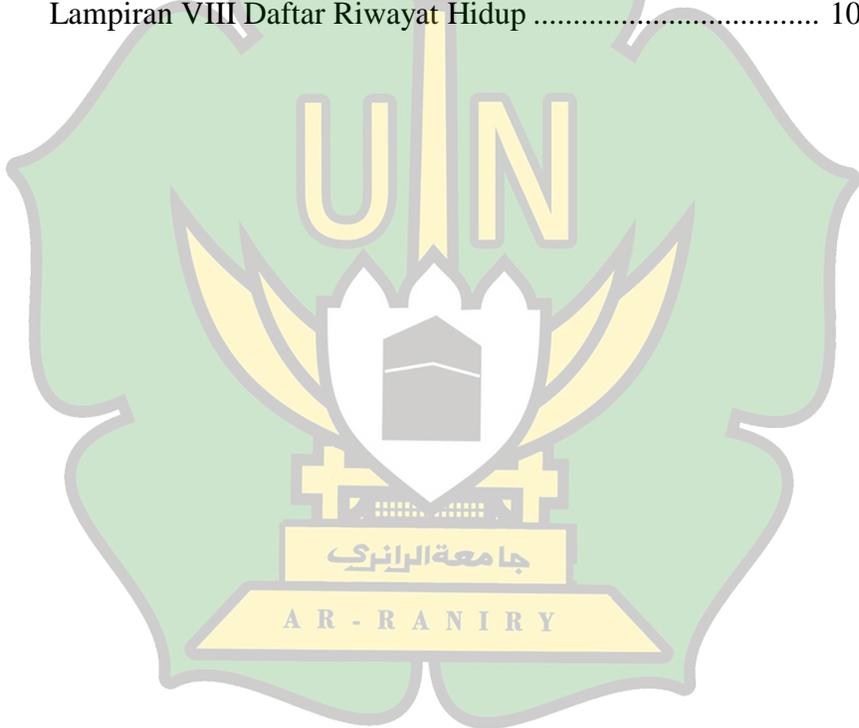
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Usia Responden	52
Gambar 4.2 Pekerjaan Saat Ini	53
Gambar 4.3 Lama Menjadi Nasabah	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran II	Data Karakteristik Responden.....	81
Lampiran III	Data Yang Belum Diolah.....	86
Lampiran IV	Hasil Output SPSS Instrumen Penelitian.....	91
Lampiran V	Hasil Output SPSS Asusmsi Klasik.....	103
Lampiran VI	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	105
Lampiran VII	Hasil Pengujian Hipotesis.....	106
Lampiran VIII	Daftar Riwayat Hidup.....	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan usaha jasa keuangan (bank) yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan maupun jasa lainnya. Teknologi sistem informasi sebagai faktor pendukung yang amat strategis dalam kegiatan operasional perbankan. Transaksi keuangan melalui perbankan sudah menjadi bagian kebutuhan utama saat ini. Pada mulanya, orang menggunakan jasa perbankan sebatas tiga produk utama bank yaitu: tabungan, deposito dan giro. Namun, perkembangan kebutuhan yang tidak terbatas menuntut perbankan harus menyediakan berbagai macam produk dan layanan dengan berbagai kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi (Yunita, 2016).

Bank-bank syariah harus tunduk pada dua jenis hukum, yaitu Syariah dan Hukum Positif. Dimana hukum Positif menganut berdasarkan Undang-Undang Nomor. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yaitu undang-undang yang khusus berlaku bagi bank-bank syariah, maka bank syariah juga tunduk dan diatur oleh undang-undang tersebut. Bank syariah tidak dituntut untuk memilik keuntungan saja tetapi Bank syariah harus berlandaskan Al-Quran dan Hadits. Bank syariah sebagai salah satu bagian sistem perbankan juga memiliki fungsi yang sama dengan bank konvensional, yaitu bertindak sebagai administrator sistem pembayaran dan sebagai lembaga perantara keuangan. Namun

terdapat perbedaan filosofi dan sistem operasional antara bank syariah dengan bank konvensional, yaitu adanya internalisasi nilai-nilai dan hukum Islam dalam perbankan syariah (Jahja, 2012).

Penerapan strategi pemasaran pada perusahaan perbankan melibatkan Bank dan nasabah. Keberhasilan manajemen Bank dapat menarik nasabah sehingga mampu memberikan nilai positif. Bank sebagai lembaga keuangan intermediasi dalam mengelola dana dari pihak ketiga dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan kekurangan dana. Akan tetapi persaingan dunia perbankan mengharuskan manajemen perbankan harus memperhatikan pelayanan. Dimensi pelayanan dengan kondisi spesifik, yang jelas karena pemenuhan dimensi kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan apabila manajemen perusahaan ingin meningkatkan loyalitas nasabahnya (Syahputra, 2014).

Mutu pelayanan salah satu kunci yang hendak jadi keunggulan energi saing di perbankan dikala ini terdapatnya perbandingan kriteria pemilihan bank oleh nasabah hingga hendak di tuntut agar senantiasa berusaha meningkatkan mutu dalam pelayanan serta melaksanakan inovasi secara terus menerus semangkin tinggi mutu dalam pelayanan terhadap sesuatu bank bisa dipersepsikan hingga meningkatnya kepuasan konsumen terhadap sesuatu bank tersebut. Sebab sangat erat mutu pelayanan serta kepuasan konsumen ataupun nasabah terhadap sesuatu bank tersebut sehingga memungkinkan bank bisa menguasai harapan serta kebutuhan, yang pada kesimpulannya hendak menghasilkan

kesetiaan (*loyalty*) pada bank tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yang dibesarkan parasuraman, menurut Zeithalm serta Berry merupakan *tangible, reliability, assurance, responsiveness* serta *emphaty*. Pelaksanaan Total Quality Manajemen (TQM) yang diaplikasikan industri pada awal mulanya merupakan buat membetulkan kualitas produk tetapi dalam perkembangannya industri yang bergerak di bidang jasa ataupun pelayanan pula mempraktikkan TQM buat membagikan kepuasan pelanggan (Wijayanto, 2015).

Sebagian riset menampilkan kalau sesuatu industri sukses membagikan pelayanan yang bermutu hingga hendak memunculkan tingkatan keyakinan pelanggan yang besar dapat berakibat pada kepuasan pelanggan. Perihal ini ditunjukkan oleh sebagian riset yang sudah dicoba oleh (Nurfitri & Ifani, 2016), apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik hingga mutu pelayanan bank syariah tersebut bisa dikategorikan selaku pelayanan yang kurang baik.

Kepercayaan merupakan kebenaran terhadap suatu yang dipercayai, kejujuran, kebaikan, sebagainya kepada pihak yang dipercayai tentang suatu. Jadi, bisa disimpulkan kalau keyakinan nasabah merupakan anggapan yang dimiliki oleh orang ialah meyakini.

Benar apa yang di informasikan oleh pihak yang dipercayainya, betul- betul dapat menepati janji- janjinya dan dapat menolong dalam perihal pemenuhan kebutuhan serta penuhi harapan orang tersebut. Dalam perihal ini, keyakinan nasabah merupakan bila mutu pelayanan yang diberikan bank syariah baik hingga nasabah hendak yakin dananya dikelola oleh bank syariah. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasan nasabah adalah sebuah persepsi dari nasabah yang jika keinginannya terpenuhi dengan baik atau sesuai kemauannya. Dengan diperoleh hasil yang sangat maksimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan sambil memperhatikan kemampuan nasabah dan juga keluarganya, kepedulian terhadap keluarganya, kepedulian pada kebutuhan nasabah (Hermasnyah, 2013).

Menurut Kotler dalam Maulana (2015:420) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya

nasabah puas. Tetapi jika kinerja sesuai harapan pelanggan, maka hal ini nasabah puas.

Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh ini dalam tahun 2020 hingga 2021 awal januari terdapat nasabah yang menabung berjumlah 8.347 nasabah dan dengan total simpanan sebanyak 187 Miliar, dan juga yang mempunyai pinjaman berjumlah 347 nasabah dan total pinjaman sebanyak 66 Miliar.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan dan Pembiayaan

No	Jenis Nasabah	Total Nasabah	Total Tabungan (Rp)
1	Tabungan	8347	187 Miliar
2	Pembiayaan	347	66 Miliar
Total		8694	253 Miliar

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut mengapa penulis mengambil judul penelitian ini karena dari hasil observasi di Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Banda Aceh tetapi bank tersebut merekomendasi untuk mengambil data langsung ke Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam dengan ini penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan beberapa manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai pedoman teori yang diperoleh peneliti selama kuliah sampai ke dunia kerja
2. Sebagai bahan acuan teori untuk digunakan ke penelitian selanjutnya
3. Membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat kepada peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini juga berguna untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan studi yang sedang ditempu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

1.4.2.2 Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat secara akademis yaitu mampu menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi juga motivasi ataupun kepada Bank Rakyat Indonesia Syariah untuk dijadikan bahan pertimbangan tentang pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Nasabah.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Penelitian ini akan memberikan arahan kebijakan untuk melayani tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang sudah ditetapkan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dari penelitian ini agar mempermudah penelitian ini, peneliti menyajikan sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 (lima) bab dimana setiap bab memiliki sub-sub bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini mencakup tentang pendahuluan sebagai pengantar awal skripsi secara keseluruhan dari penelitian, dan pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini akan berisi tentang penjelasan dari teori-teori yang berkenaan didalam penelitian ini. Bab ini juga menguraikan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kemudian dilanjutkan dengan kerangka fikir yang akan mempermudah peneliti untuk melanjutkan penelitian.

BAB III Metode Penelitian

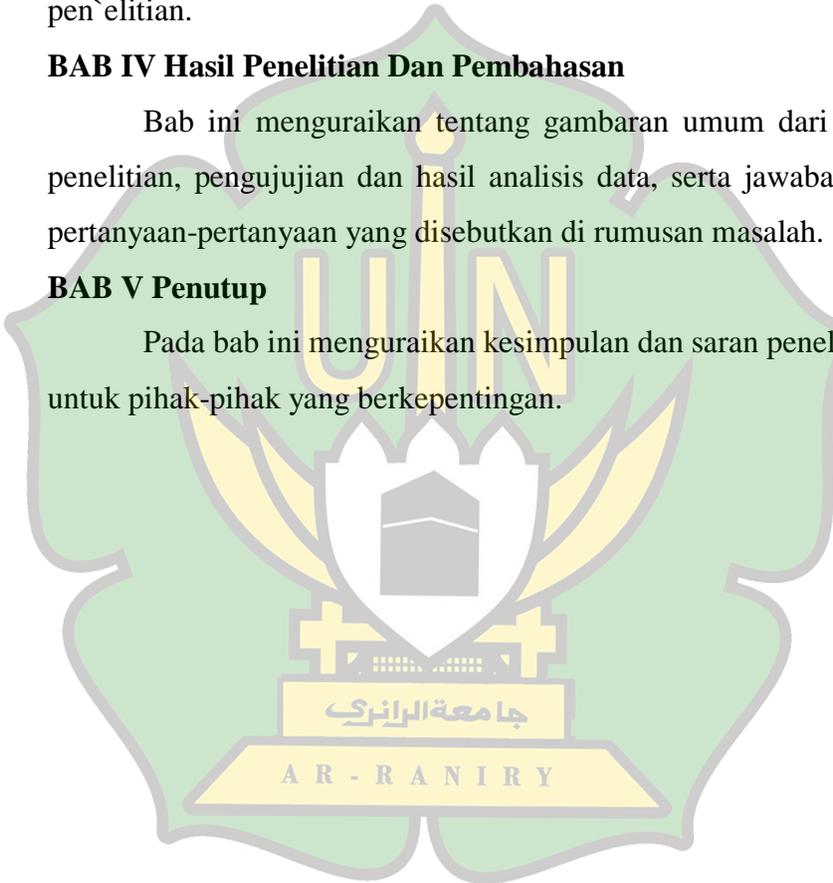
Bab ini menguraikan metode-metode penelitian yang menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data serta tujuan dan arah penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan di rumusan masalah.

BAB V Penutup

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dan saran peneliti untuk pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Perbankan

Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam wujud simpanan serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam wujud kredit serta ataupun bentuk- bentuk lain dalam rangka tingkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Ada 2 tipe bank di Indonesia, ialah bank konvensional serta bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang melakukan aktivitas usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya membagikan jasa dalam kemudian lintas pembayaran. Sebaliknya bank syariah merupakan bank yang melaksanakan aktivitas usahanya bersumber pada prinsip syariah yang dalam kegiatannya membagikan jasa dalam kemudian lintas pembayaran dan berlandaskan Al-Quran dan Hadist (Jahja, 2012).

Pada masa perkembangan ekonomi di Indonesia, pertumbuhan dalam zona perbankan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Bidang perbankan ialah salah satu pilar utama dalam pengembangan zona perekonomian Indonesia yang hendak membagikan akibat positif untuk kehidupan masyarakat. Untuk sesuatu negeri bank bisa dikatakan selaku darahnya perekonomian sesuatu negeri. Peranan perbankan sangat mempengaruhi aktivitas ekonomi sesuatu negeri. Ditinjau dari cara menentukan harga, saat ini bank terbagi dalam 2 kelompok besar, yaitu bank konvensional

menggunakan prinsip konvensional (barat), dan bank syariah menggunakan prinsip syariah islam yang berlandaskan pada Al-Quran dan sunnah rasul dan juga dalam ushul fiqh ada kaidah yang artinya "dimana sesuatu yang wajib yang tidak sempurna kecuali dengan sarana ini, maka sarana ini menjadi wajib" (Kasmir, 2014).

Jasa-jasa Bank terdahulu dikatakan bahwa kelengkapan jenis- jenis jasa bank yang dapat dilayani oleh tiap-tiap bank sangat tergantung dari kemampuan bank itu sendiri. Berikut ini adalah jasa-jasa bank:

1. Kiriman Uang (*Transfer*) *Transfer* adalah sebuah jasa pengiriman uang melalui bank baik dalam kota, luar kota ataupun keluar negeri. Waktu pengiriman tergantung dari sarana yang digunakan untuk mengirim. Lalu besarnya biaya kirim juga sangat tergantung sarana yang digunakan. Pengiriman uang atau transfer melalui bank dapat memberikan beberapa keuntungan bagi nasabah, kalau dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya.
2. Kliring (*Clearing*) Kliring adalah jasa penyelesaian utang piutang antarbank di lembaga kliring (Penagihan warkat seperti cek atau bilyet giro yang berasal dari dalam kota). Lembaga kliring ini dibentuk dan dikendalikan oleh Bank Indonesia setiap hari kerja. Peserta kliring yaitu bank yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia, dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan.

Tujuan dari dilaksanakan kliring oleh Bank Indonesia antara lain:

- a. Akan memajukan dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral
- b. Agar perhitungan penyelesaian utang piutang dapat dilaksanakan lebih mudah, aman, dan efisien.

Warkat-warkat yang dapat dikliringkan atau diselesaikan di lembaga kliring adalah warkat-warkat sebagai berikut:

- a. Cek
- b. Bilyet Giro (BG)
- c. Wesel Bank
- d. Surat Bukti Penerimaan Transfer dari luar kota
- e. Lalu Lintas Giral (LLG)/nota kredit

Proses penyelesaian warkat-warkat kliring di lembaga kliring terdiri dari:

- a. Kliring keluar, akan membawa warkat-warkat kliring ke lembaga kliring dan menyerahkan kepada yang berhak. Kliring keluar terdiri dari penyerahan surat-surat debit keluar dan penyerahan Nota Kredit keluar (LLG).
- b. Kliring masuk, menerima warkat di lembaga kliring dan diproses di bank yang bersangkutan. Kliring masuk terdiri dari penerimaan surat-surat debit masuk dan Nota Kredit masuk (LLG).

c. Pengembalian kliring (*clearing retour*), yaitu pengembalian warkat- warkat kliring yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan.

1. Inkaso (*collection*) adalah jasa bank untuk menagihkan warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Adapun warkat-warkat yang dapat diinkasokan atau ditagihkan adalah warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri seperti:

- a. Cek
- b. Bilyet giro
- c. Wesel kuitansi
- d. Surat aksep
- e. Deviden
- f. Kupon
- g. Money order
- h. Surat berharga lainnya

Waktu dari penagihan warkat dan besarnya biaya tagih yang dibebankan kepada nasabah tergantung bank yang bersangkutan. Biasanya lama penagihan berkisar antara 1 minggu sampai 4 minggu.

2. *Safe Deposit Box* (SDB) adalah jasa-jasa bank yang diberikan kepada para nasabahnya. Jasa ini diingat juga dengan nama safe loket. SDB berbentuk kotak dengan ukuran tertentu dan disewakan kepada nasabah yang berkepentingan untuk menyimpan dokumen-dokumen atau

benda-benda berharga miliknya. Pembukaan SDB dilakukan dengan dua buah anak kunci, di mana satu dipegang bank dan satu lagi dipegang oleh nasabah. Kegunaan dari SDB adalah untuk menyimpan surat-surat berharga dan surat-surat penting seperti:

- a. sertifikat deposito
- b. sertifikat tanah
- c. saham
- d. obligasi
- e. surat perjanjian
- f. akte kelahiran
- g. surat nikah
- h. ijazah
- i. paspor dan
- j. surat atau dokumen lainnya.

3. Bank *Card Bank* atau disebut juga dengan “kartu plastik” yang dikeluarkan oleh bank lalu diberikan kepada nasabahnya untuk dapat dipakai sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya. Di samping itu, kartu ini juga dapat diuangkan (mengambil uang tunai) di beberapa tempat seperti di ATM (*Automated Teller Machine*). ATM biasanya tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti di pusat perbelanjaan, hiburan, dan perkantoran.

2.1.2 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah sebuah persepsi dari nasabah yang jika keinginannya terpenuhi dengan baik atau sesuai kemauannya. Dengan diperoleh hasil yang sangat maksimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan sambil memperhatikan kemampuan nasabah dan juga keluarganya, kepedulian terhadap keluarganya, kepedulian pada kebutuhan nasabah.

Menurut Kotler dalam Maulana (2015:420) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja sesuai harapan pelanggan, maka hal ini pelanggan puas.

Menurut Homburg dan Rudolph dalam Kusuma (2015:40) menyebutkan dengan memodifikasi dimensi kualitas pelayanan di bidang industri yaitu: *satisfaction with product, satisfaction with people, satisfaction with product-related information, satisfaction with order handling, satisfaction with technical service, satisfaction with interaction with internal staff* dan *satisfaction with complaint handling*. Tujuh faktor kualitas pelayanan tersebut menjelaskan kepuasan konsumen pasar industri pada pusat perbelanjaan dari pelayanan pada divisi *purchasing* 70%, *engineering* 71% dan *manufacturing* 81%. *Factor satisfaction with product-related information* (dalam pengertian petunjuk penggunaan

produk dan cara penyimpanan produk) dan *satisfaction with interaction with internal staff* dan *satisfaction with complaint handling* tidak mempengaruhi kepuasan konsumen, *satisfaction with product-related information* pada divisi engineering mempengaruhi kepuasan konsumen sedangkan *satisfaction with technical service* berpengaruh negatif pada divisi *manufacturing*.

Menurut Tjiptono dalam Maulana (2015:5), faktor yang mempengaruhi kualitas kepuasan meliputi :

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi dan sebagainya.
2. Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *dash board*, *AC*, *sound system*, *door lock system*, *power steering*, dan sebagainya.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering ngadat/macet/rewel/rusak.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi

terpenuhi, seperti ukuran pada roda untuk truk tentunya harus lebih besar daripada mobil sedan.

5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan mobil.
6. Estetika (*asthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model atau desain yang artistik, warna, dan sebagainya
7. Performance (kinerja), berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk
8. *Durability* (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.
9. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
10. *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
11. *Reliabilty* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode

waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.

12. *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.
13. *Perceived quality* (kesan kualitas), sering dibidang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan. Jadi, persepsi konsumen terhadap produk didapat dari harga, merek, periklanan, reputasi, dan negara asal.

2.1.2.1 Indikator Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan di bank syariah. Seperti menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan di bank syariah atau tidak.
2. Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah-milah kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta kesediaan nasabah

untuk menilai jasa bank syariah berdasarkan item-item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramah tamahan karyawan, dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)
Konfirmasi harapan dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah apakah sudah sesuai dengan harapan sebelum nasabah melakukan transaksi di bank syariah.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Dalam islam juga menjelaskan jika memberikan pelayanan pada suatu usaha atau perusahaan kepada setiap konsumen harus dengan baik, santun dan sesuai dengan aturan. Seperti yang terdapat dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا

عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

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 ma'afkanlah 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” (QS Ali Imran [3] : 159).

Pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan dalam bentuk kemampuan manajemen dalam mengelola aset perbankan serta dapat dipercaya, pelayanan yang ramah, jenis/ variasi produk simpanan dan pinjaman sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Yamit dalam Maulana (2015:418) definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan. Yamit juga mengatakan pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Maulana (2015:418) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa pelayanan dan persepsi pelanggan yang diterima. Tjiptono juga mengatakan kualitas pelayanan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. berdasarkan definisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler dalam Maulana (2015:418) mengemukakan kualitas pelayanan adalah semua kegiatan untuk mempermudah pelanggan untuk menghubungi pihak yang tepat serta mendapatkan pelayanan, jawaban dan penyelesaian masalah dengan cepat dan memuaskan. Perkembangan didalam dunia bisnis yang begitu pesat memiliki suatu perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang kompetitif. Terdapat strategi yang mampu menghadapi persaingan agar dapat bertahan di pasaran. Strategi akan diperlukan jika ada perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Wijayanto, 2015).

Menurut Kotler dalam Maulana (2015:420) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja sesuai harapan pelanggan, maka hal ini pelanggan puas.

Menurut Tjiptono dalam Maulana (2015:3) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. Kinerja (*performance*) yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.

2. Fitur (*features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.
3. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. *Serviceability*, yakni kemudahan mereparasi sebuah produk.
7. *Eстетika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Persepsi kualitas (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.1.3.1 Indikator Pelayanan

Menurut Kotler konsep kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* (empati), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

2.1.3.2 Kriteria Pelayanan

Kriteria pelayanan yang baik Menurut Rizal (2020) kualitas layanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan ini termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun juga dari proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, ialah meminimalisirkan kesalahan dalam suatu pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, ialah seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

5. Kenyamanan konsumen, ialah seperti lokasi, tempat parker, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi dan lain sebagainya.

2.1.4 Kepercayaan

Menurut Harumi (2016) kepercayaan adalah kondisi apabila salah satu pihak yang terlibat dalam suatu proses pertukaran merasa yakin dengan kehandalan dan integritas dari pihak lain. Kepercayaan juga merupakan kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk membuat hubungan jangka panjang guna menghasilkan kerja yang positif. Kepercayaan nasabah diperlukan koperasi simpan pinjam buat membangkitkan kepuasan nasabah. Apabila keyakinan nasabah besar kepada koperasi simpan pinjam, hingga kepuasan nasabah pula hendak besar. Kebalikannya, apabila kepercayaan nasabah rendah kepada koperasi simpan pinjam, hingga kepuasan nasabah pula hendak rendah.

Kepercayaan berkaitan dengan emotional bonding ialah keahlian seorang buat mempercayakan industri ataupun suatu merk buat melaksanakan ataupun melaksanakan suatu guna. Kepercayaan nasabah merupakan respons pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian yang dialami antara harapan serta kinerja aktual produk dalam pemakainya. Kepercayaan nasabah ialah penilaian purna jual beli dimana alternatif yang diseleksi sekurang-kurangnya sama ataupun melebihi harapan nasabah (Pontoh et al., 2014).

Menurut Barnes dalam Azman (2016:45) menjelaskan ada beberapa elemen penting dari kepercayaan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
2. Watak yang diharapkan dari mitra seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
3. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.
4. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri mitra.

Menurut Amri (2015) keyakinan diwujudkan dalam wujud mempercayai seorang ataupun sekelompok orang lewat perkataan, komunikasi serta tulisan. Kepercayaan ataupun keyakinan merupakan aspek berarti yang bisa menanggulangi bisnis serta asset berarti dalam meningkatkan ikatan jangka panjang antar organisasi ataupun industri.

Sebagaimana Allah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا

وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

artinya, *“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah*

sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (QS.An-Nahl 16 : 91).

Ayat tersebut memerintahkan kepada manusia supayaenuhi janji apabila dia berjanji, sebab Allah mengenali seluruh perbuatan manusia. Keyakinan yang telah terbangun hingga hendak terbentuk loyalitas nasabah kepada bank. Bisa disimpulkan kalau keyakinan bisa membuat konsumen mempercayai sesuatu produk ataupun pemakaian jasa tertentu atas kepercayaan mereka sendiri kepada sesuatu industri. Konsumen yakin sebab mereka percaya kalau hendak memperoleh apa yang di idamkan cocok dengan apa yang diharapkan. Hingga hendak mulai mencuat rasa loyalitas didalam diri pelanggan sebab atas kepercayaan yang mereka miliki.

a. Manfaat kepercayaan

Manfaat dari kepercayaan menurut Morgan dan Hunt dalam (Kesuma et al., 2015) antara lain :

1. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk berusaha menjaga hubungan yang terjalin dengan berkerjasama dengan rekan perdagangan.
2. Kepercayaan menolak pilihan pendek dan lebih memilih keuntungan jangka panjang yang diharapkan dengan mempertahankan rekan yang ada.
3. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk memandang sikap yang mendatangkan risiko besar dengan bijaksana karena percaya bahwa rekanya tidak mengambil kesempatan yang dapat merugikan pemasar.

b. Indikator Kepercayaan

1. Keahlian (*Ability*) merupakan sekelompok kemampuan, kompetensi serta ciri yang membolehkan satu pihak mempunyai kemampuan yang khusus. *Ability* tidak cuma hanya keahlian buat membagikan pelayanan kepada orang, namun lebih pada seluruh aspek tentang gimana melaksanakan bisnis. Dalam perihal ini, ability merupakan keahlian bank syariah dalam sediakan, melayani, hingga mengamankan transaksi dari kendala pihak lain, sehingga hendak mencuat kepuasan nasabah sehabis melaksanakan transaksi. Perihal ini semacam karyawan bank syariah membagikan pelayanan yang kilat tanpa membuat nasabah menunggu lama, bank syariah mempunyai keahlian buat sediakan produk ataupun jasa yang bermutu dan bank syariah sanggup melindungi keyakinan nasabah dalam memakai produk ataupun layanan.
2. Kebaikan Hati (*Benevolence*) merupakan sepanjang mana bank syariah mau melaksanakan serta membagikan yang terbaik kepada nasabah. *Benevolence* hendak menciptakan interaksi positif antar orang. Perihal ini diisyarati dengan keinginan dari bank syariah dalam membagikan kepuasan yang silih menguntungkan antara pihak bank syariah dengan nasabah. Contohnya semacam karyawan bank syariah mengutamakan

kepentingan nasabah kala bertransaksi, satpam membagikan sambutan dengan baik kepada nasabah yang tiba serta bank syariah membagikan tenggang waktu kepada nasabah yang masih mempunyai tanggungan pinjaman buat melunasinya.

3. Integritas (*Integrity*) ialah anggapan nasabah kalau bank syariah hendak bertahan pada seperangkat prinsip yang telah diberikan kepada nasabah, artinya merupakan apa yang telah diucapkan ataupun yang dijanjikan oleh bank syariah kepada nasabah wajib sama dengan aksi yang hendak bank syariah jalani. Perihal ini diisyarati dengan gimana sikap ataupun kerutinan bank syariah dalam membagikan kabar kepada nasabah cocok dengan kenyataan yang terdapat. Perihal ini meliputi produk yang ditawarkan bank syariah sangat bermacam-macam cocok dengan iklan, karyawan bank syariah menampilkan fakta transaksi kepada nasabah sehabis bertransaksi dan bank syariah mempunyai gerai ATM yang gampang dijangkau oleh nasabah.

2.2 Temuan Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan yang menghindari kemiripan dari penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian-penelitian yang telah mendahului penelitian ini dan beberapa memiliki kesamaan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Kuswanto (2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya objek pada penelitian terdahulu pada Bank Danamon cabang cipinang sedangkan objek pada penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Korn (2013) dengan judul “Studi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk meningkatkan loyalitas”. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya pada vvariabel kedua ialah kualitas produk objek pada penelitian terdahulu pada Bank CIMB Niaga Pemuda Semarang sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Pontoh et al (2014) dengan judul “Kualitas Layanan, citra perusahaan dan Kepercayaan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI cabang Manado”. Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya pada variabel kedua ialah citra perusahaan dan objek pada penelitian terdahulu pada Bank BRI cabang Manado sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Guspul (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah”. Persamaan pada

penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya pada objek penelitian terdahulu pada Jasa Keuangan Kospin cabang Wonosobo sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Yulianto (2015) dengan judul “Pengaruh kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah”. Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya objek penelitian terdahulu pada Bank BRI sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Pratiwi & Seminari (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai nasabah terhadap Kepuasan Nasabah”. Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya pada variabel ketiga Nilai nasabah dan objek penelitian terdahulu pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Sahanggamu et al (2015) dengan judul “Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sinarmas Bitung”. Persamaan pada penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas layanan dan kepercayaan sedangkan perbedaannya pada variabel kedua ialah Servicescape dan objek penelitian terdahulu pada PT. Sinarmas Bitung

sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Febriana (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Pembantu Tulungagung”. Persamaan ada penelitian ini adalah menggunakan variabel kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya pada objek penelitian terdahulu adalah Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung sedangkan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam.

Tabel 2.1
Temuan Penelitian Terkait

No	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kuswanto (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pujian
2	Korn (2013)	Studi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan “Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka nasabah akan semakin puas” dapat

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Nasabah untuk meningkatkan Loyalitas		dibuktikan secara statistik. Pengujian hipotesis kedua pada variabel kualitas produk dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa
				hipotesis kedua yang menyatakan “Semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh bank maka nasabah akan semakin puas” dapat dibuktikan secara statistik.
3	Pontoh et al. (2014)	Kualitas Layanan, citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Manado	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan secara simultan kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, secara parsial citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pihak manajemen perlu meningkatkan citra perusahaan melalui komunikasi pemasaran dan strategi iklan yang tepat untuk meningkatkan citra perusahaan pada para nasabahnya.
4	Guspul (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan	Kuantitatif	Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Terhadap		diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan
		Kepuasan Nasabah		yang dilihat dari 5 dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Dari kedua variabel diatas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.
5	(Yulianto, 2015)	Pengaruh kualitas pelayanan ATM dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif	Informasi dikenal mutu pelayanan serta keyakinan secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya hasil analisis uji F diperoleh hasil f hitung sebesar 26, 396 yang lebih besar dari f tabel sebesar 4, 00, berarti secara bersama-sama variabel mutu pelayanan ATM serta keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	(Pratiwi & Seminari, 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah	Kuantitatif	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadapkepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Terhadap Kepuasan Nasabah		Ayu. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu. Terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai pelanggan terhadap kepuasan Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu.
7	(Sahanggamu et al., 2015)	Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung	Kuantitatif	Kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas Bitung. Kepercayaan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal tersebut dikarenakan nasabah yang memiliki kepercayaan termasuk dalam kriteria nasabah yang merasa puas.
8	(Febriana, 2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat	Kuantitatif	Hasilnya ialah tingkat kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung. Terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah atas kualitas Pelayanan yang
		Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung		selama ini diberikan oleh pihak BMI KCP Tulungagung, sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan nasabah atas kualitas pelayanan yang akan mereka terima di

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				BMI KCP Tulungagung lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BMI KCP Tulungagung.

Sumber: Data diolah (2021)

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima (Guspul, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh (Sahangamu et al., 2015) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya sehingga berdasarkan hal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh

2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Kepercayaan didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang dimanifestasikan ketika pelanggan merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung. Kepercayaan muncul karena adanya kepuasan yang

diperoleh pelanggan dari hasil produk jasa, dan layanan yang dirasakan (Mahendra & Indriyani, 2018).

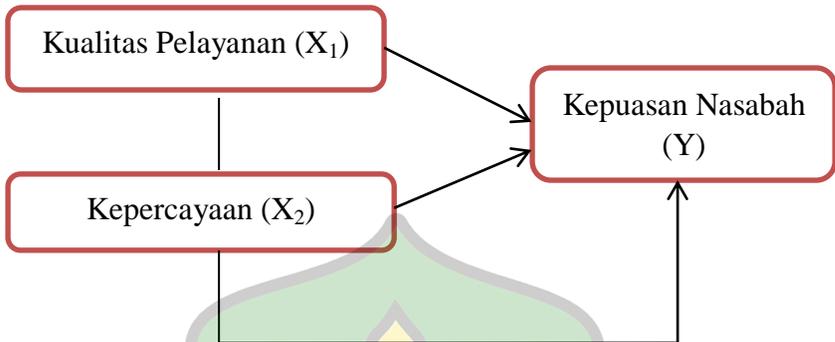
Penelitian yang dilakukan oleh (Herawati et al., 2011) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian terkait diatas mendukung dengan penelitian ini, berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa:

H_{a2} : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh

2.3.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sheila & Kusnilawati, 2012) dan (Panca, 2010) menyatakan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada konsumen menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, dan terdapat pengaruh bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_{a3} : Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

2.4 Pengembangan Hipotesis

- H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.
- H_{a2} : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.
- H_{a3} : Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini akan menghasilkan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data yang di peroleh akan diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Penelitian ini dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan kelompok objek, subjek, variabel, konsep, yang menjadi target penelitian. Proses penelitian setiap anggota populasi ini juga dinamakan sensus. Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan setiap anggota populasi yang bersifat representatife. Suatu sampel yang tidak representatife terhadap setiap anggota populasi, berapapun ukuran sampel itu tidak dapat digeneralisasi utuk menjelaskan sifat populasi dimana sampel itu diambil (Morrison, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh yang total berjumlah sebanyak 8694 nasabah tahun 2020 sampai 2021 awal Januari.

3.2.2 Sampel

Menurut Sujarweni (2015:81) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian penulis. Dan menurut Sugiarto (2017:136) sampel ialah sebagian dari anggota populasi yang diambil dari menurut prosedur tertentu serta dapat menarik suatu kesimpulan atas dasar informasi yang telah diperoleh dari sampel tersebut. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel aksidental (*Accidental Sampling*).

Teknik penarikan sampel aksidental ini ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Dengan teknik ini, peneliti memilih sampel secara spontanitas atau siapa saja yang dianggap dapat mewakili populasi berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan (Rianse & Abdi, 2009). Sebelum melakukan teknik sampel aksidental ini, penulis harus menentukan berapa besaran sampel berdasarkan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(Nxe^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Batas Kesalahan (10%)

$$n = \frac{8694}{1+(8694 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{8694}{87,94}$$

$$n = 98,8 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Jadi, jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah.

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Batas kesalahan 10%

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer ialah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau tempat objek penelitian itu dilakukan. Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Siregar, 2013).

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dalam mengambil data disini menggunakan kuesioner. Data primer mengumpulkan data melalui formulir-formulir yang disebar dan berisi pertanyaan yang terkait dengan data yang sedang diteliti. Kuesinor ini disebar kepada setiap nasabah yang memiliki tabungan di Bank Syariah Indonesia pada lokasi yang diteliti.

3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah suatu aturan yang digunakan untuk mengukur variabel kompleks yang digunakan untuk mengukur suatu indikator. Dilakukan pengukuran terhadap beberapa variabel seperti umur, pekerjaan, dan lainnya.

Pengukuran skala dilakukan dengan memberikan skor terhadap beberapa pola jawaban yang mana beberapa pernyataan menunjukkan derajat variabel yang lebih lemah sedangkan beberapa lainnya menunjukkan derajat yang lebih kuat (Morissan, 2012).

Jadi, skala yang digunakan pada penelitian ini agar mengetahui kepuasan nasabah dalam pelayanan dan kepercayaan adalah skala *likert*. Skala *likert* ialah skala yang digunakan untuk mengukur suatu sikap yang mana responden diberikan beberapa pilihan jawaban untuk menyatakan persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap sesuatu pernyataan yang mempunyai jarak dari sangat positif ke yang sangat negatif (Fauzi et al., 2019).

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Kriteria	skor
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Kurang setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu yang digunakan yang akan merujuk kepada konsep atau dimensi ataupun indikator yang akan digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan penelitian. Penentuan variabel ini dilakukan setelah peneliti menentukan konsep dan dimensi atau indikator apa yang digunakan dan berlandaskan teori yang tepat dan penelitian yang sebelumnya (Fauzi et al., 2019).

3.5.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dan juga secara umum variabel dependen yang dinotasikan dalam bentuk huruf Y. Variabel dependen ini juga disebut dengan variabel terikat, variabel tidak bebas atau juga variabel endogen (Fauzi et al., 2019).

3.5.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang dimana memberikan pengaruh kepada variabel lain dan secara umum variabel independen ini dinotasikan dengan bentuk huruf X. Variabel independen ini juga disebut juga dengan variabel yang tidak terikat, variabel bebas ataupun juga variabel eksogen (Fauzi et al., 2019).

3.5.3 Operasional Variabel

Variabel yang dirumuskan dalam penelitian ini terdapat ada 2 variabel, diantaranya yaitu:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Maulana (2015:418) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa pelayanan dan persepsi pelanggan yang diterima.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Assurance</i> (Jaminan) 3. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) 4. <i>Emphaty</i> (Empati) 5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 	Interval - <i>likert</i>
2	Kepercayaan (X_2)	Kepercayaan adalah kondisi apabila salah satu pihak yang terlibat dalam suatu proses pertukaran merasa yakin dengan kehandalan dan integritas dari pihak lain. Kepercayaan juga merupakan kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk membuat hubungan jangka panjang guna menghasilkan kerja yang positif (Harumi, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Kebaikan Hati 3. Integritas 	Interval - <i>likert</i>

Tabel 3.2 Lanjutan

3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah sebuah persepsi dari nasabah yang jika keinginannya terpenuhi dengan baik atau sesuai kemauannya. Dengan diperoleh hasil yang sangat maksimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan sambil memperhatikan kemampuan nasabah dan juga keluarganya, kepedulian terhadap keluarganya, kepedulian pada kebutuhan nasabah. (Harumi, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Dimensi kualitas nasabah 3. Konfirmasi harapan 	Interval - <i>likert</i>
---	----------------------	--	---	--------------------------

Sumber: data diolah (2021)

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas akan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat mengukur variabel yang akan diukur. Suatu instrument pengukuran akan dikatakan valid bila dapat menggunakan atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas instrument dilakukan yaitu dengan cara menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria dibawah ini:

- a. Jika $r \text{ Hitung} > r \text{ table}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- b. Jika $r \text{ Hitung} < r \text{ table}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

3.6.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas ini dapat digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran akan dapat memperoleh suatu hasil yang sangat konsisten ataupun relative berbeda jika dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama.

Suatu kuesioner dapat dikatakan kejaminan pada pernyataannya jika seseorang menjawab kuesioner dengan baik dan stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics*. Suatu pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan tolak ukur sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan reliable
- b. Jika $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tidak reliable

3.7 Pengujian Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah model regresi, variabel independen ataupun keduanya memiliki sirlukasi yang normal atau tidak normal, dan mempunyai tujuan yaitu untuk melihat dan menilai dari tersebarnya data pada suatu kelompok data atau variabel. Pengambilan kesimpulan untuk dapat menentukan apakah

suatu data mengikuti distribusi yang normal atau tidak normal adalah dengan menilai signifikasinya

- a. Jika signifikansi $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal
- b. Jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah dimana suatu kondisi *variance* dan *error term* pada model persamaan regresi yang tidak konstan. Heteroskedastisitas ini memiliki lawan yaitu homokedastisitas. Penyebab terjadinya masalah heteroskedastisitas ialah seperti tidak tepatnya model persamaan regresi yang digunakan, banyaknya *outlier* pada observasi yang digunakan, adanya *skewness* pada satu atau beberapa variabel independen dalam model persamaan regresi, dan adanya kesalahan transformasi data (*first difference form*) dan kesalahan penggunaan bentuk persamaan (*linier atau log-linier*) (Fauzi et al., 2019).

3.7.3 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi variabel independen pada persamaan regresi linier yang berhubungan satu sama lain. Jika terdapat adanya hubungan linier atau multikolinearitas antar variabel independen maka akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya (Fauzi et al., 2019).

. Pengujian multikolinearitas dengan menggunakan VIF (*Variance inflation factor*) dengan dikatakan nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolonieritas. Data yang baik adalah tidak terjadi multikolonieritas.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis ini berfungsi untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dengan skala pengukuran rasio dalam suatu persamaan linear. Pengujian analisis dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan atm terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi berganda ini diolah dengan perangkat lunak yaitu SPSS versi 25. Persamaan regresi ini digunakan pada penelitian ini ialah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

x_1 : Variabel Kualitas Pelayanan

x_2 : Variabel Kepercayaan

e : Error

3.9 Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t ini memiliki tujuan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variabel terikat dari variabel penjelas (dependen) (Sujarweni, 2015). Jika dimana nilai probabilitas signifikasinya lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis ini diterima jika taraf signifikan $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terkait. Dan uji parsial ini memiliki kriteria diantaranya:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

- a. Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dengan hipotesis yaitu:

- a. H_{a1} : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.
- b. H_{a2} : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan ini ialah sesuatu untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan pada model yang memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Signifikan model regresi secara simultan di uji dengan melihat nilai secara signifikan (sig), dan jika nilai sig dibawah 0,05 maka variabel independen ini berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F ini mempunyai tujuan ialah untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh diantara variabel bebas dan variabel yang terikat secara simultan (Sujarweni, 2015).

Memiliki kriteria yaitu:

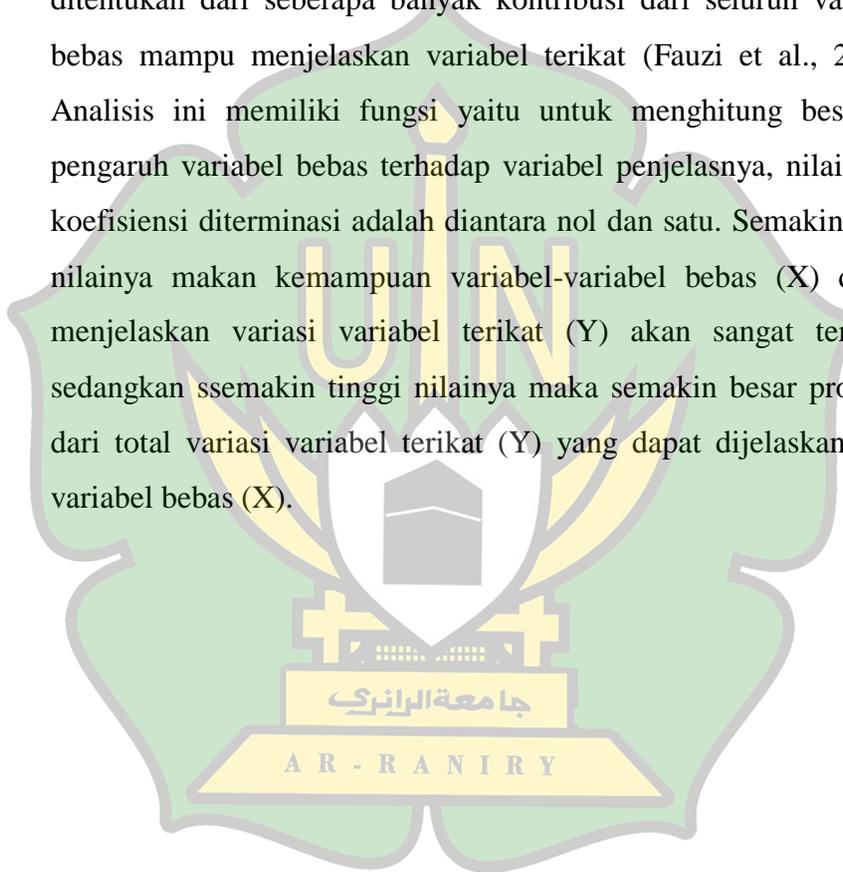
- a. H_{a3} : Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh.
- atau
- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak.

Atau

- a. Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima.
- b. Jika $P > 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak.

b. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 ialah alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana model persamaan regresi yang dibuat, yang mana ukurannya baik tidaknya model ditentukan dari seberapa banyak kontribusi dari seluruh variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat (Fauzi et al., 2019). Analisis ini memiliki fungsi yaitu untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel penjelasnya, nilai pada koefisiensi diterminasi adalah diantara nol dan satu. Semakin kecil nilainya makan kemampuan variabel-variabel bebas (X) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Y) akan sangat terbatas sedangkan ssemakin tinggi nilainya maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel terikat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Reponden

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Pada pembahasan berikut didapatkan data hasil penelitian. Responden dari penelitian adalah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian pertanyaan, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan mengenai variabel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Kuesioner penelitian disebarakan melalui *Goole Forms* kepada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Sampel pada penelitian sebanyak 100 Nasabah. Nasabah yang menjadi responden adalah nasabah yang menggunakan dan juga yang menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jumlah responden dan besarnya presentase responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel dibawah ini:

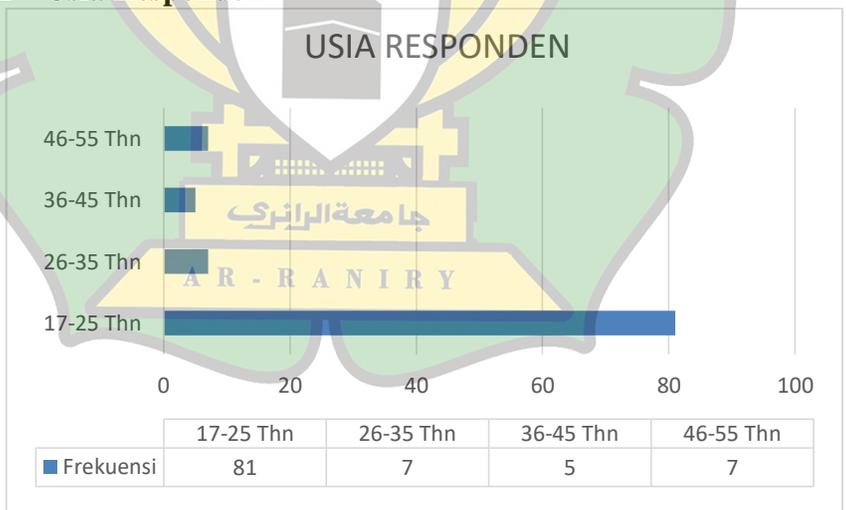
Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1.	Perempuan	61	61%
2.	Laki-laki	39	39%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah(2021)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan adalah 61 Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh atau 61% dari total keseluruhan responden. Sedangkan jumlah responden laki-laki adalah 39 Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh atau sekitar 39% dari total keseluruhan responden.

4.1.2 Usia Responden

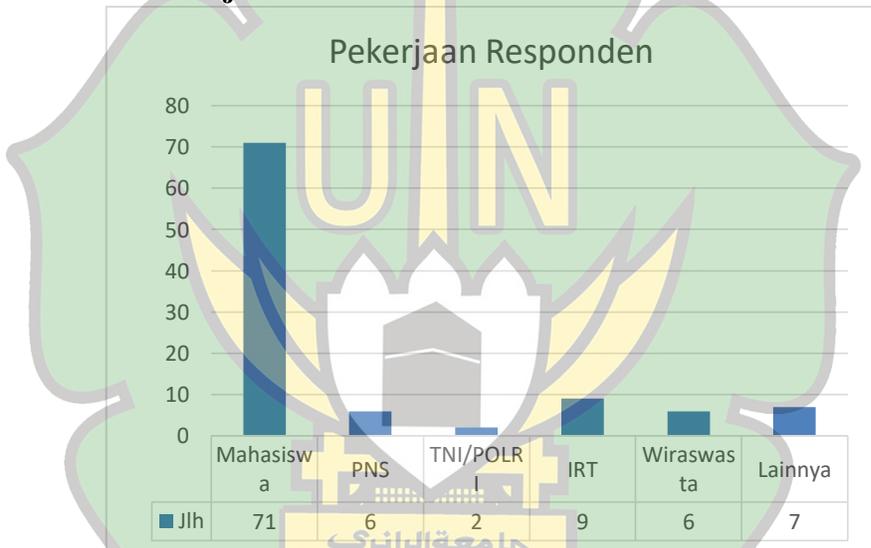


Sumber: Data diolah (2021)

Gambar 4.1 Usia Responden

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden usia 17-25 tahun adalah 81 responden atau 81% dari total keseluruhan responden. Jumlah responden usia 26-35 tahun adalah 7 responden atau 7% dari total keseluruhan responden. Jumlah responden usia 36-45 tahun adalah 5 responden atau 5% dari total keseluruhan responden. Jumlah responden usia 46-55 tahun adalah 7 atau 7% dari total keseluruhan responden.

4.1.3 Pekerjaan Saat ini



Sumber: Data dioalah (2021).

Gambar 4.2 Pekerjaan saat ini

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden pekerjaan saat ini ialah, Mahasiswa berjumlah 71 responden atau 71% dari total keseluruhan responden, PNS berjumlah 6 responden atau 6% dari total keseluruhan responden, TNI/POLRI berjumlah 2 responden atau 2% dari total keseluruhan

responden, IRT berjumlah 9 responden atau 9% dari total keseluruhan responden, Wiraswasta berjumlah 6 datau 6% dari total keseluruhan responden, dan pekerjaan lainnya berjumlah 7 responden atau 7% dari total keseluruhan responden.

4.1.4 Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan data dibawah dapat dilihat bahwa jumlah responden lama menjadi nasabah ialah, kurang dari 1 tahun berjumlah 31 responden atau 31% dari total keseluruhan responden, 1-3 tahun berjumlah 31 responden atau 31% dari total keseluruhan responden, umur 4-5 tahun berjumlah 30 responden atau 30% dari total keseluruhan responden, 6-10 tahun berjumlah 5 responden atau 5% dari total keseluruhan responden dan lebih dari 10 tahun berjumlah 3 responden atau 3% dari total keseluruhan responden.



Sumber: Data diolah (2021).

Gambar 4.3 Lama Menjadi Nasabah

4.2 Pengujian Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas akan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat mengukur variabel yang akan diukur. Suatu instrument pengukuran akan dikatakan valid bila dapat menggunakan atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Kuesioner dapat dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,005$. Jumlah data yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 100 responden (N=100), dengan demikian nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan adalah 5% dengan 0,195. Hasil uji validitas dari dilihat sebagai berikut:

1. Uji Validitas untuk Variabel X1

Tabel 4.2
Uji Validitas untuk Variabel X1

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X1.1	0,827	0,195	0,000	Valid
X1.2	0,652	0,195	0,000	Valid
X1.3	0,751	0,195	0,000	Valid
X1.4	0,720	0,195	0,000	Valid
X1.5	0,788	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari variabel kualitas pelayanan adalah valid dari uji validitas kuesioner. Setelah melalui proses data statistik melalui SPSS versi 25, kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

2. Uji Validitas Kuesioner Variabel X2

Tabel 4.3
Uji Validitas Kuesioner variabel X2

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
X2.1	0,789	0,195	0,000	Valid
X2.2	0,835	0,195	0,000	Valid
X2.3	0,775	0,195	0,000	Valid
X2.4	0,787	0,195	0,000	Valid
X2.5	0,828	0,195	0,000	Valid
X2.6	0,821	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari variabel kepercayaan adalah valid dari uji validitas kuesioner. Setelah melalui proses data statistic melalui SPSS versi 25, kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

3. Uji Validitas Kuesioner Variabel Y

Tabel 4.4
Uji Validitas Kuesioner variabel Y

Item variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Hasil
Y1	0,851	0,195	0,000	Valid
Y2	0,835	0,195	0,000	Valid
Y3	0,864	0,195	0,000	Valid
Y4	0,855	0,195	0,000	Valid
Y5	0,685	0,195	0,000	Valid
Y6	0,829	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.2.3 dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari variabel Kepuasan Nasabah adalah valid dari uji validitas kuesioner. Setelah melalui proses data statistik melalui SPSS versi

25, kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana nilai r_{tabel} sebesar 0,195.

4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4
Uji Realibilitas Kuesioner

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	5	0,801	Reliabel
2	Kepercayaan (X2)	6	0,890	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	6	0,902	Reliabel

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat dinyatakan reliabel atau reliabilitas diterima, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. *Cronbach's Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,801; variabel Kepercayaan sebesar 0,890, variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,902.

4.3 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil uji koesioner 100 responden dengan menggunakan angket *online*.

Dalam penelitian ini proses pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

4.3.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah model regresi, variabel independen ataupun keduanya memiliki sirlukasi yang normal atau tidak normal, dan mempunyai tujuan yaitu untuk meilihat dan menilai dari tersebarnya data pada suatu kelompok data atau variabel. Pengambilan kesimpulan untuk dapat menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi yang normal atau tidak normal adalah dengan menilai signifikasinya menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

- a. Jika signifikasi $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal
- b. Jika signifikasi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal

Tabel 4.5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	Unstandardized Residual 100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,088

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan nilai uji normalitas pada tabel 4.5 diketahui bahwa nilai signifikasi sebesar 0,088 hasil ini lebih besar dibandingkan dengan 0,05 maka data penelitian ini berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah dimana suatu kondisi *variance* dan *error term* pada model persamaan regresi yang tidak konstan. Heteroskedastisitas ini memiliki lawan yaitu homokedastisitas.. Penyebab terjadinya masalah heteroskedastisitas ialah seperti tidak tepatnya model persamaan regresi yang digunakan, banyaknya *outlier* pada observasi yang digunakan, adanya *skewness* pada satu atau beberapa variabel independen dalam model persamaan regresi, dan adanya kesalahan transformasi data (*first difference form*) dan kesalahan penggunaan bentuk persamaan (linier atau log-linier) (Fauzi et al., 2019).

Tabel 4.6
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,580	Tidak heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,386	Tidak heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan nilai uji heteroskedastisitas pada tabel 4.10 diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,580 hasil ini lebih besar dibandingkan dengan 0,05 maka data penelitian ini berdistribusi normal.

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi variabel independen pada persamaan regresi linier yang berhubungan satu sama lain. Jika terdapat adanya hubungan linier atau multikolinearitas antar variabel independen maka akan menimbulkan kesulitan dalam

memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya (Fauzi et al., 2019).

Tabel 4.7
Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(constant)			
Kualitas Pelayanan	0,473	2,114	Tidak Multikolineritas
Kepercayaan	0,473	2,114	Tidak Multikolineritas

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan nilai uji multikolinearitas pada tabel 4.7 diketahui bahwa nilai *tolerance* signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,473, dan kepercayaan 0,473. Nilai VIF pada Kualitas Pelayanan sebesar 2,114 dan Kepercayaan sebesar 2,114. Dapat dikatakan nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolonieritas. Data yg baik adalah tidak terjadi multikolonieritas.

4.4 Regresi Linear Berganda

Analisis ini berfungsi untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dengan skala pengukuran rasio dalam suatu persamaan linear. Pengujian analisis dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan atm terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi berganda ini diolah dengan perangkat lunak yaitu SPSS versi 25. Hasil analisis regresi linear berganda dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8
Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	0,213	1,824
	Kualitas Pelayanan	0,159	0,117
	Kepercayaan	0,845	0,097

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas persamaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,213 + 0,159 X_1 + 0,845 X_2 + e$$

Keterangan:

1. Nilai kostanta sebesar 0,213 berarti jika variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan memiliki nilai 0 maka Kepuasan Nasabah sebesar 0,213.
2. Nilai koefisien pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,159 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,159 atau 15,9%.
3. Nilai koefisien pada variabel Kepercayaan sebesar 0,845 yang berarti jika variabel Kepercayaan naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,845 atau 84,5%.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t ini memiliki tujuan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variabel terikat dari variabel penjelas (dependen) (Sujarweni, 2015). Jika dimana nilai probabilitas signifikasinya lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis ini diterima jika taraf signifikan $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terkait. Pada penelitian ini t_{tabel} nya 1,984. Berikut hasil uji statistic parsial:

Tabel 4.9
Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,213	1,824		0,117	0,907
	Kualitas Pelayanan	0,159	0,117	0,115	1,363	0,176
	Kepercayaan	0,845	0,097	0,732	8,665	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.9, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan melihat uji t dapat diketahui nilai signifikan $0,176 < 0,05$ yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Nasabah. Selanjutnya dengan memperhatikan nilai t_{hitung} : $1,363 > t_{tabel}: 1,984$ sehingga dapat dikatakan variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat dinyatakan H_{a1} ditolak.

- 2) Variabel Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan melihat uji t dapat diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya dengan memperhatikan nilai t_{hitung} : $8,665 > t_{tabel}: 1,984$ sehingga dapat dikatakan variabel Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat dinyatakan H_{a2} diterima.

4.5.2 Uji Silmutan (Uji f)

Uji simultan ini ialah sesuatu untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan pada model yang memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Signifikan model regresi secara simultan di uji dengan melihat nilai secara signifikan (sig), dan jika nilai sig dibawah 0,05 maka variabel independen ini berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F ini mempunyai tujuan ialah untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh diantara variabel bebas dan variabel yang terika secara simultan (Sujarweni, 2015).

Tabel 4.10
Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	932,097	2	466,049	99,431	0,000 ^b
	Residual	454,653	97	4,687		
	Total	1386,750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji f) pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 99,431 dan sig sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersamaan mempengaruhi Kepuasan Nasabah, dengan hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_{a3} diterima.

4.5.3 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R^2 ialah alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana model persamaan regresi yang dibuat, yang mana ukurannya baik tidaknya model ditentukan dari seberapa banyak kontribusi dari seluruh variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat (Fauzi et al., 2019).

Tabel 4.11
Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,820 ^a	0,672	0,665	2,16498
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data diolah (2021)

Menunjukkan bahwa nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,672 atau 67,2% yang menunjukkan besarnya hubungan atau kolerasi antara variabel independen dengan variabel dependen artinya sebesar 67,2% variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sementara sisanya (100%-67,2%) 32,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa setiap variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempengaruhi Kepuasan Nasabah, variabel Kepercayaan (X_2) mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Kepercayaan (X_2), secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Pada uji koefisien determinasi terdapat nilai R^2 sebesar 0,672 atau 67,2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah adalah 67,2% sedangkan sisanya 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini. Hasil penelitian ini telah dilakukan melalui proses olah data yang diperoleh dari pernyataan responden, adapun hasilnya sebagai berikut:

4.6.1 Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden dari Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalama Banda Aceh. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan hasil pada uji t sebesar 1,363 dengan t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, dengan nilai signifikan 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kuswanto (2009), terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah cabang darussalam banda aceh, yang menyimpulkan tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dalam bentuk kehandalan dengan kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan 0,869. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Murti, 2013), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (survei pada nasabah PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Timur cabang Pasuruan) yang menyimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam bentuk kehandalan terdapat kepuasan nasabah.

4.6.2 Variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

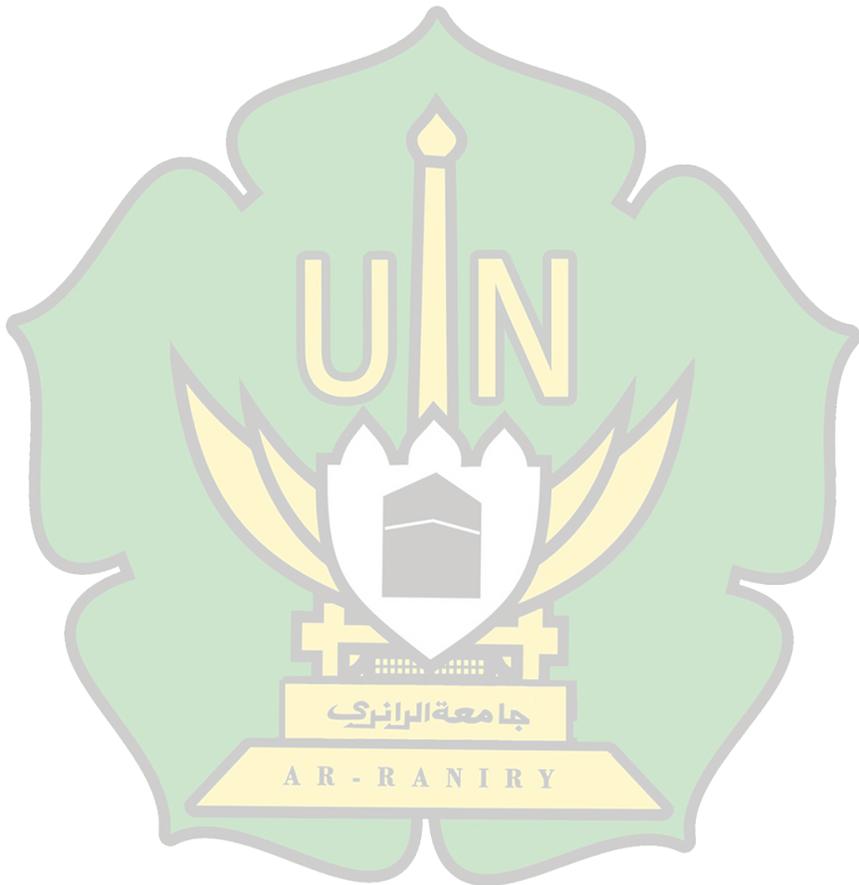
Hasil penelitian menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden dari Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh. Berdasarkan data dengan melihat uji t dapat diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya dengan memperhatikan nilai $t_{hitung}: 8,665 > t_{tabel}: 1,984$ sehingga dapat dikatakan variabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Michael B. Pontoh, Lotje Kawet dan Willem A. Tumbuan (2014) tentang kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI cabang Manado yang menyimpulkan terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan 0,000.

4.6.3 Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} bahwa nilai f_{hitung} sebesar 99,431 dan sig sebesar 0,000. Nilai f_{hitung} sebesar 99,431 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,90 ($f_{hitung} > f_{tabel}$) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersamaan mempengaruhi Kepuasan Nasabah.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

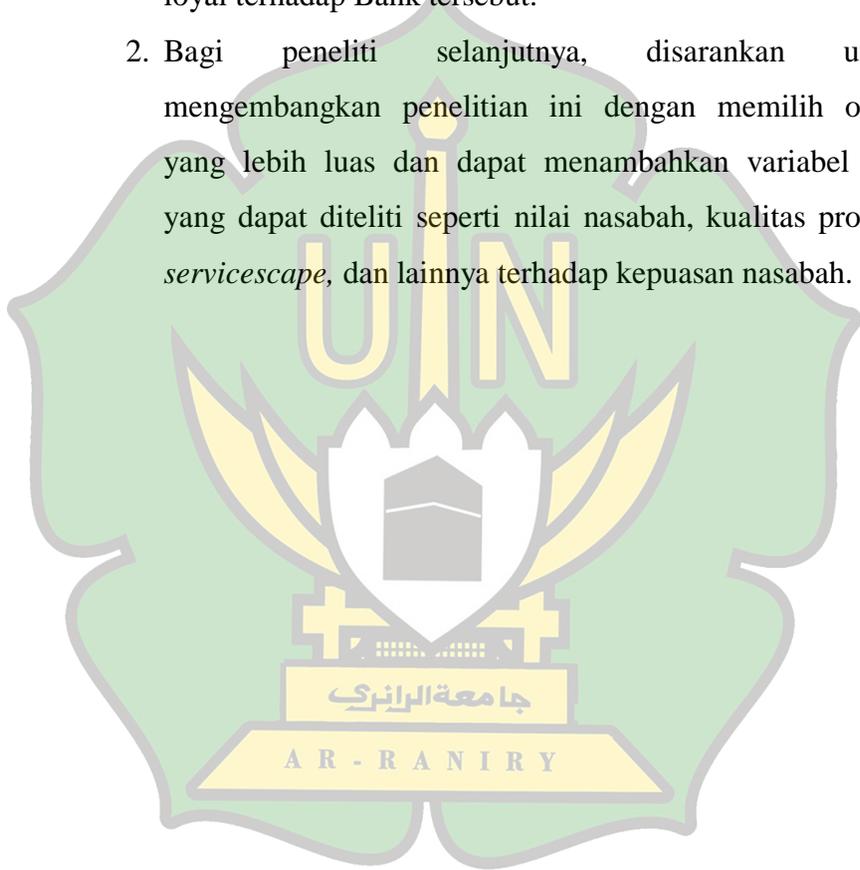
5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Darussalam Banda Aceh agar tetap menjaga kepuasan nasabah, harus bisa memberi pelayanan yang lebih baik pada nasabah karena salah satu faktor menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pada Bank. Semakin bagus pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah berikan kepada nasabah maka semakin bertambah pula kepuasan nasabah tersebut. Meningkatnya kepuasan nasabah sangat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah.

Memperhatikan keluhan atau keinginan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan juga salah satu faktor dalam persaingan antara Bank dengan Bank lainnya untuk menarik nasabah dan menjadi nasabah agar tetap loyal terhadap Bank tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan memilih objek yang lebih luas dan dapat menambahkan variabel lain yang dapat diteliti seperti nilai nasabah, kualitas produk, *servicescape*, dan lainnya terhadap kepuasan nasabah.



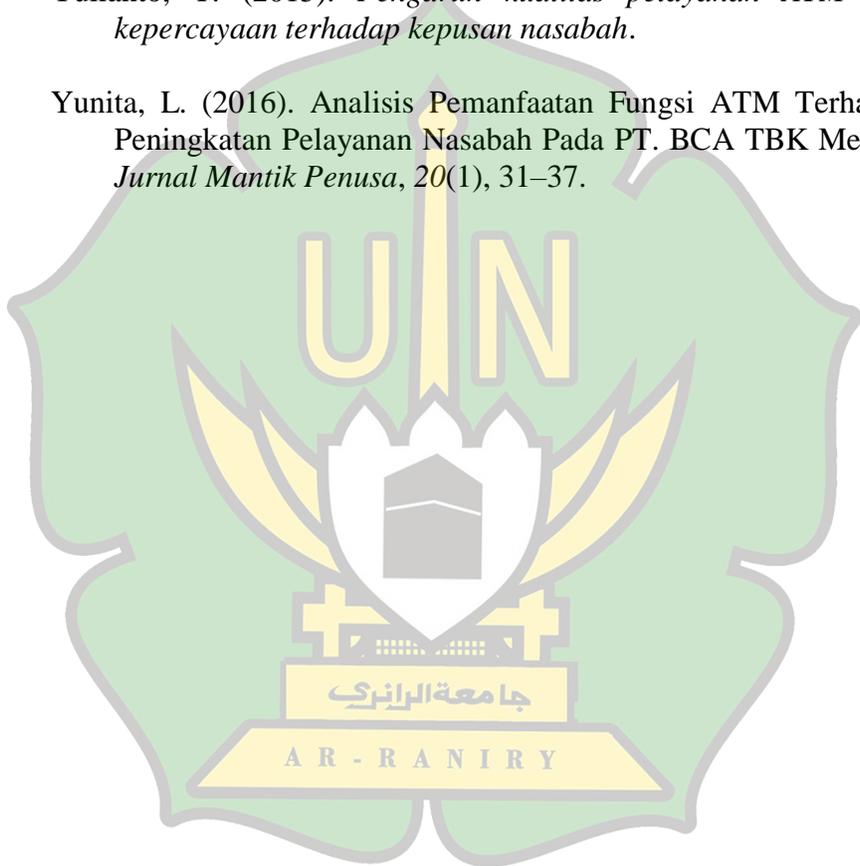
DAFTAR PUSTAKA

- Amri, K. E., & M, S. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada sulthan hotelbanda aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*.
- Azman, H. A., Noprilisa, N., & Muharmi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. *Jurnal Menara Ilmu*, X(73).
- Fauzi, F., Dencik, A. B., & Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi : Aplikasi SPSS dan EVIEWS untuk Teknik Analisis Data*. Salemba Empat.
- Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. 3(1)
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM UNSIQ*.
- Harumi. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan n Seiko Laundry Medan The Influence of Customer Trust and Satisfaction Toward Customer Loyalty In Seiko Laundry Company Medan. *Analitika*, 8(1)
- Herawati, Jajuk, & Prayekti. (2011). Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Akmenika UPY*, 8, 1–19.
- Hermasnyah. (2013). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Edisi 2). Kencana Prenada Media Group.

- Jahja, A. S. (2012). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Epistemé: Jurnal Pengembangan Ilmu Keislaman*, 7(2). <https://doi.org/10.21274/epis.2012.7.2.337-360>
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada.
- Korn, H. A. (2013). Studi mengena Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume XII*.
- Kuswanto, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(1)
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7 (1).
- Maulana, Z. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Samalanga*. 4(2), 1–14. <https://www.neliti.com/publications/24312/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-penginapan>
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Prenanda Media Group.
- Murti, S. G. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Naasabah PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Timur cabang Pasuruan). *Administrasi Bisnis*, 5 (1), 1–10.
- Nurfitri, & Ifani. (2016). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)*.

- Panca, W. (2010). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griptha Kudus. *Unisnu*, 1–6.
- Pontoh, michael B., Kawet, L., & Tumbuan, willem A. (2014). Kualitas Layanan, citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(1)
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(1)
- Rianse, U., & Abdi, M. . (2009). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Teori dan Aplikasi)* (2nd ed.). CV. ALFABETA.
- Rizal, R. R. A., & Wardiana. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengo Cabang Watampone*. 4(1).
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Kualitas Layanan, Servicescape dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*, 3(1)
- Sheila, P., & Kusnilawati, N. (2012). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. *USM*, 91–102.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Metode Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiarto. (2017). *Metedologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. PT. Pustaka Baru.

- Syahputra, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penginapan*. 4(2), 1–10.
- Wijayanto, K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. 17(2), 8. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.2289>
- Yulianto, T. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan ATM dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah*.
- Yunita, L. (2016). *Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan*. *Jurnal Mantik Penusa*, 20(1), 31–37.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam
Banda Aceh)**

Kepada Yth,
Responden

Saya Bunga Vabiola Ghantynireta, mahasiswi tingkat akhir di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Dalam rangka penyelesaian skripsi di prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry, saya bermaksud melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (studi pada Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam Banda Aceh)”**. Adapun kuesioner ini diadopsi dari penelitian Ni Putu Lenny dkk, Tri Yulianto dan yang lainnya dengan sedikit perubahan dan penyesuaian penelitian. Mohon kiranya saudara/i mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Bunga Vabiola Ghantynireta

I. Identitas Responden

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Usia : 17-25 tahun 46-55 tahun

26-35 tahun

36-45 tahun

Pekerjaan saat ini : Pegawai Negeri Mahasiswa/Pelajar

TNI/POLRI Lain-lain

Wiraswasta

Ibu Rumah Tangga

Lama menjadi Nasabah : < 1 tahun 6-10 tahun

1-3 tahun >10 tahun

4-5 tahun



II. Pengisian Kuesioner

Saudara/i dapat memberikan jawaban dengan tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Setiap pertanyaan hanya ada satu pilihan jawaban, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN (X1)						
No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam selalu handal dalam menyelesaikan tugasnya					
2	Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam dapat menjamin kerahasiaan informasi nasabah					
3	Saya menilai baik fasilitas, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam sudah memadai dan nyaman					
4	Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam memiliki empati yang					

	tinggi, seperti meminta maaf jika melakukan kesalahan					
5	Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam cepat dan ligat dalam menangani masalah					
PERNYATAAN KEPERCAYAAN (X2)						
1	Saya percaya Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam mampu mengelola lembaganya dengan baik					
2	Saya percaya karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam memiliki kompetensi dalam melayani nasabah					
3	Saya percaya karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam dapat menjalin hubungan baik dengan nasabah					
4	Saya percaya setiap karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam bertindak ramah pada setiap nasabah tidak terkecuali satpam					
5	Saya percaya Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam memiliki integritas yang sangat baik					
6	Saya percaya Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam konsisten dalam menerapkan nilai-nilai setiap kegiatan perbankan sesuai syariat islam					

PERNYATAAN KEPUASAN NASABAH (Y)						
1	Saya merasa puas dengan keseluruhan kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam					
2	Saya merasa puas dengan keseluruhan produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Darussalam					
3	Saya merasa puas menjadi nasabah dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam					
4	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia cabang Banda Aceh					
5	Saya merasa puas dan berharap pelayanan Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam dapat ditingkatkan					
6	Saya merasa setiap nasabah yang bertransaksi di Bank Syariah Indonesia cabang Darussalam selalu puas					

Lampiran II Data Karakteristik Responden

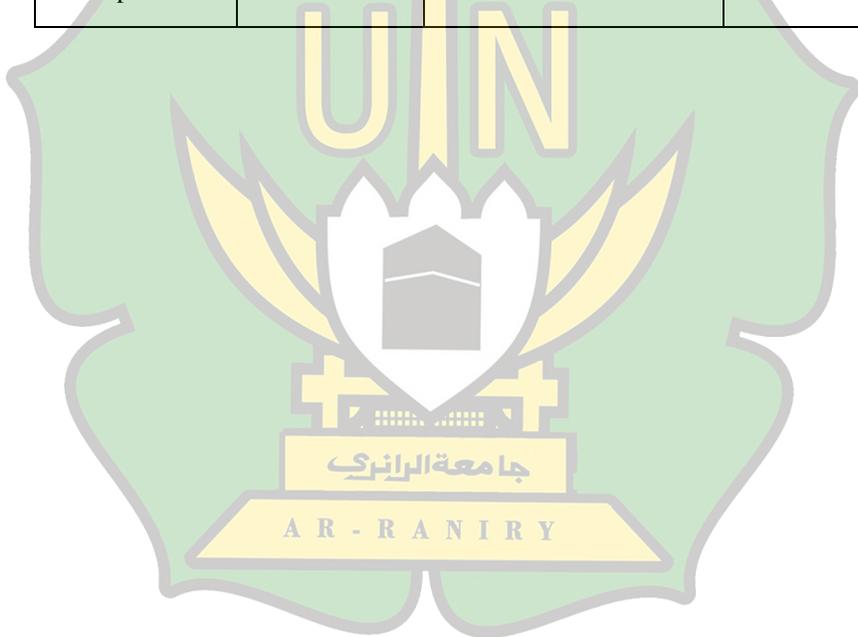
Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan Saat ini	Lama Menjadi Nasabah
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	26-35 Tahun	Lain-Lain	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	26-35 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	> 10 Tahun
Perempuan	46-55 Tahun	Pegawai Negeri	> 10 Tahun
Perempuan	46-55 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Pegawai Negeri	> 10 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	36-45 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Lain-Lain	< 1 Tahun
Perempuan	36-45 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	1-3 Tahun
Perempuan	36-45 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< 1 Tahun

		(IRT)	
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Lain-Lain	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	46-55 Tahun	Wiraswasta	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	6-10 Tahun
Perempuan	36-45 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	6-10 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	46-55 Tahun	Wiraswasta	6-10 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	26-35 Tahun	Pegawai Negeri	4-5 Tahun
Perempuan	26-35 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	46-55 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun

Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	36-45 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	4-5 Tahun
Perempuan	26-35 Tahun	Ibu Rumah Tangga (IRT)	6-10 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Pegawai Negeri	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun

Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	TNI/POLRI	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	26-35 Tahun	Lain-Lain	4-5 Tahun
Laki-Laki	26-35 Tahun	TNI/POLRI	6-10 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Lain-Lain	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Wiraswasta	1-3 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Lain-Lain	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Wiraswasta	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun

Laki-Laki	17-25 Tahun	Pegawai Negeri	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Lain-Lain	< 1 Tahun
Laki-Laki	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	< 1 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	1-3 Tahun
Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa/Pelajar	4-5 Tahun
Perempuan	46-55 Tahun	Pegawai Negeri	4-5 Tahun
Perempuan	46-55 Tahun	Wiraswasta	4-5 Tahun

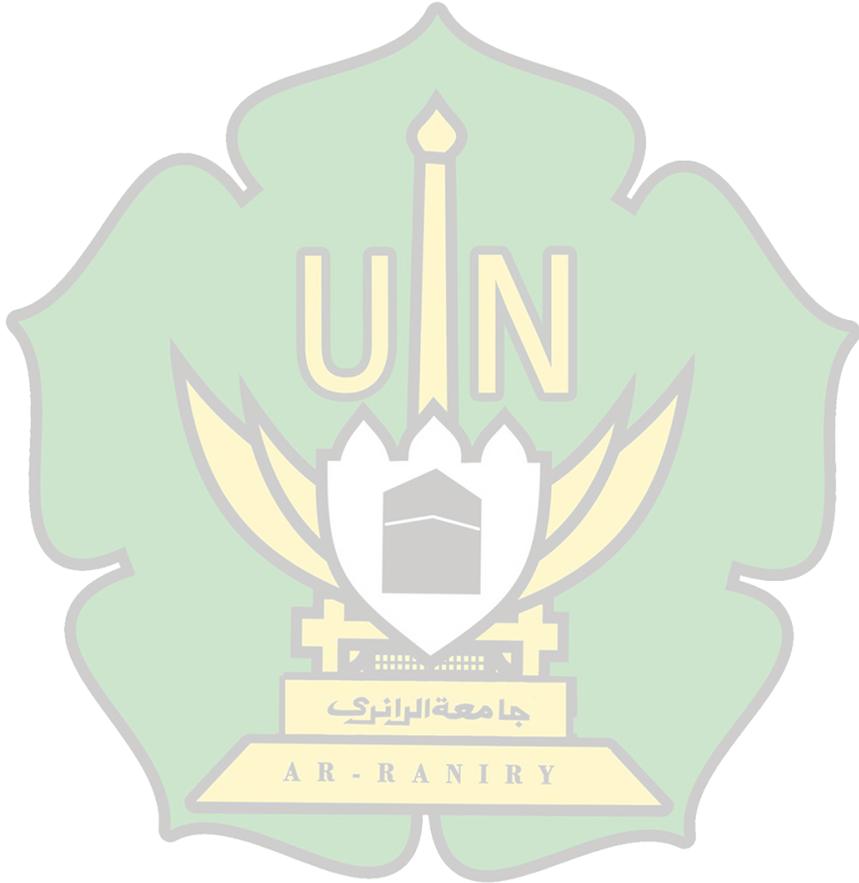


Lampiran III
Data Yang Belum Diolah

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 15	P 16	P 17
4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4

4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3
4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
3	5	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	5	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5
3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4
3	5	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4

4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1
4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4
4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4
5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5



Lampiran IV
Hasil Output SPSS Instrumen Penelitian

4.1 Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations					
		X01	X02	X03	X04	X05	TOT AL
X1. 1	Pearson Correlation	1	.494 **	.544 **	.460 **	.601* *	.827**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1. 2	Pearson Correlation	.494 **	1	.365 **	.290 **	.363* *	.652**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1. 3	Pearson Correlation	.544 **	.365 **	1	.424 **	.518* *	.751**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1. 4	Pearson Correlation	.460 **	.290 **	.424 **	1	.437* *	.720**
	Sig. (2- tailed)	.000	.003	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1. 5	Pearson Correlation	.601 **	.363 **	.518 **	.437 **	1	.788**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TO TA L	Pearson Correlation	.827 **	.652 **	.751 **	.720 **	.788* *	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

4.2 Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan (X2)

Correlations								
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.604**	.494**	.543**	.520**	.688**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.604**	1	.601**	.597**	.746**	.520**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.494**	.601**	1	.471**	.559**	.623**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.543**	.597**	.471**	1	.591**	.553**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.520**	.746**	.559**	.591**	1	.577**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X06	Pearson	.68	.520	.623	.553	.577	1	.821**

	Correlation	.8**	**	**	**	**	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.789**	.835**	.775**	.787**	.828**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
Correlations							
		X01	X02	X03	X04	X05	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.494*	.544**	.460**	.601**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.494*	1	.365**	.290**	.363**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.544*	.365*	1	.424**	.518**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations								
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.604**	.494**	.543**	.520**	.688**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.604**	1	.601**	.597**	.746**	.520**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.494**	.601**	1	.471**	.559**	.623**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.543**	.597**	.471**	1	.591**	.553**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.520	.746	.55	.591	1	.577	.828

	tion	**	**	9 ^{**}	**		**	**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.688 ^{**}	.520 ^{**}	.623 ^{**}	.553 ^{**}	.577 ^{**}	1	.821 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.789 ^{**}	.835 ^{**}	.775 ^{**}	.787 ^{**}	.828 ^{**}	.821 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
Correlations								
		X01	X02	X0	X04	X05	TOTAL	
X01	Pearson Correlation	1	.494 ^{**}	.544 ^{**}	.460 ^{**}	.601 ^{**}	.827 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	
X02	Pearson Correlation	.494 ^{**}	1	.365 ^{**}	.290 ^{**}	.363 ^{**}	.652 ^{**}	

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.544**	.365**	1	.424**	.518**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.460**	.290**	.424**	1	.437**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.601**	.363**	.518**	.437**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.827**	.652**	.751**	.720**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

4.4 Uji Reliabilitas Kuesioner

a. Uji Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

b. Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	6

c. Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	6

Lampiran V
Hasil Output SPSS Asumsi Klasik

UJI ASUMSI KLASIK

5.1 Uji Normalitas

Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14300051
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.075
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

5.2 Uji Heteroskedastistas

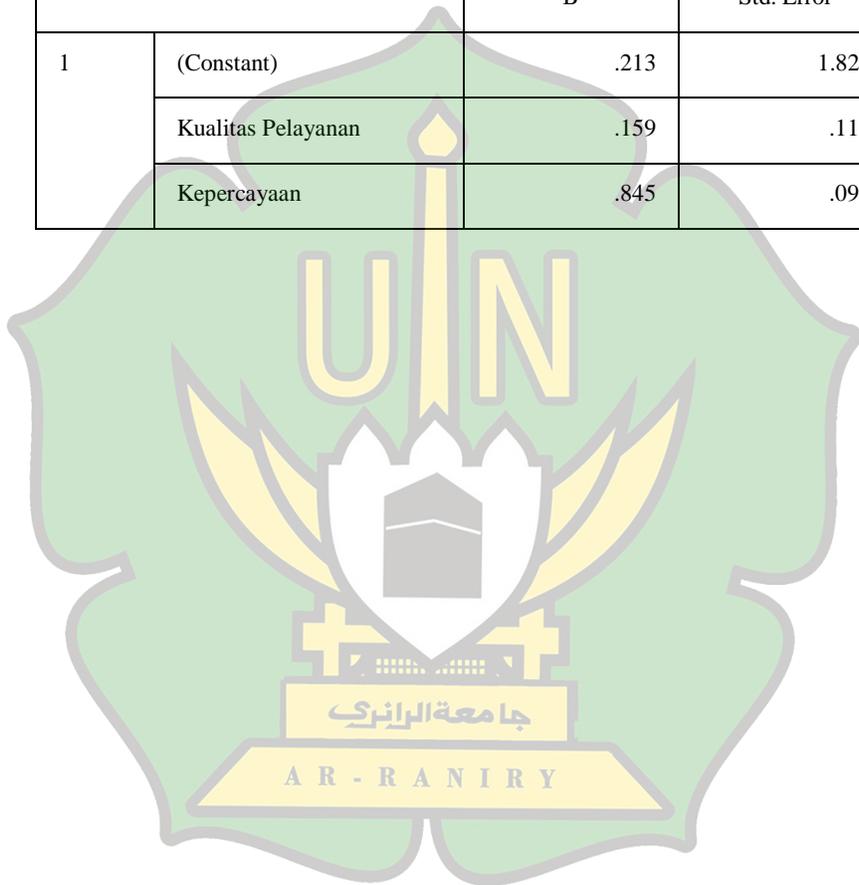
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.883	1.156		1.628	.107
	Kualitas Pelayanan	-.041	.074	-.082	-.556	.580
	Kepercayaan	.024	.062	.057	.386	.700
a. Dependent Variable: RES2						

5.3 Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(constant)			
Kualitas Pelayanan	0.473	2.114	Tidak Multikolinieritas
Kepercayaan	0.473	2.114	Tidak Multikolinieritas

Lampiran VI
Hasil Output Persamaan Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	.213	1.824
	Kualitas Pelayanan	.159	.117
	Kepercayaan	.845	.097



Lampiran VII Hasil Output Pengujian Hipotesis

7.1 Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.213	1.824		.117	.907
	Kualitas Pelayanan	.159	.117	.115	1.363	.176
	Kepercayaan	.845	.097	.732	8.665	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

7.2 Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	932.097	2	466.049	99.431	.000 ^b
	Residual	454.653	97	4.687		
	Total	1386.750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan						

7.3 Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.665	2.16498
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan				

