

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)**



Disusun Oleh:

**Siti Raihan
NIM. 190603379**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Raihan
NIM : 190603379
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. Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Juni 2022

Penulis,



Siti Raihan

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)

Disusun Oleh:

Siti Raihan
NIM. 190603379

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

Pembimbing I,



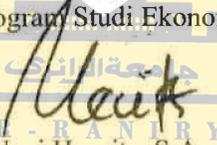
Dr. Muhammad Yasin Yusuf, S.Ag., M.A
NIP. 197504052001121003

Pembimbing II,



Muksal, M.E.I
NIP. 199009022020121008

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,


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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)

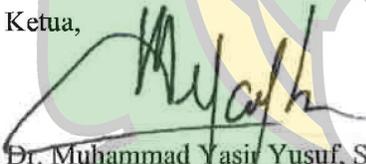
Siti Raihan
NIM. 190603379

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 Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 7 Juli 2022 M
7 Dzulhijjah 1443 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A
NIP. 197504052001121003

Sekretaris,



Muksal, M.E.I
NIP. 199009022020121008

Penguji I,



Dr. Hendra Syahputra, S.T., M.M
NIP. 197610242009011005

Penguji II,



Eyy Iskandar, S.E., M.Si. Ak., CPA
NIDN. 2024026901

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



Dr. Zaki Enad, M. AgH
NIP. 196403141992031003



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

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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Raihan
NIM : 190603379
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail : 190603379@student.ar-raniry.ac.id

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)

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: 9 Januari 2023

Mengetahui:

Penulis,

Siti Raihan

NIM. 190603379

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A.

NIP. 197504052001121003

Pembimbing II

Muksal, M.E.I.

NIP/199009022020121008

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian terdapat dalam skripsi ini yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)*". Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sanjung sajian kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati SE., M.Si selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Serta Mukhlis, SH.I.,S.E, M.H., selaku staf akademik yang telah banyak membantu.
3. Hafis Maulana, SP., S,HI., ME selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A. selaku pembimbing I dan Muksal, M.E.I. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Teristimewa Kedua Orang Tua tersayang, ribuan terimakasih penulis ucapkan kepada Ayahanda Nazaruddin dan Ibu Safwati, yang telah memeberikan banyak doa, dukungan, motivasi, cinta dan kasih sayang, didikan, pengorbanan serta dukungan moral maupun materil yang dengan tulus diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberi kemudahan. Kepada Kakak saya Ramziati Taufika, Abang Kisma Darmawi dan Adik saya Maula Zikri serta

keluarga besar lainnya yang turut mendoakan, memeberikan motivasi dari awal kuliah hingga akhir penyusunan skripsi ini dan Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Kepada Aldi B.J Hamdani S.T yang telah memberi dukungan, doa, semangat, nasihat dan bantuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat saya Riska Pratiwi, Wardatul Jannati, Mutiara Islamia, Dinda Ananta dan teman-teman seperjuangan saya Faradiva Arifan, Ananda Chairunnisa, Ridha, Zikrillah, Shahibul, Faris serta teman-teman leting 2018 yang penulis banggakan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih teman-teman jurusan Perbankan Syariah seangkatan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Semoga doa beserta segala bantuan yang diberikan menjadi amalan baik dan mendapat pahala yang setimpal.

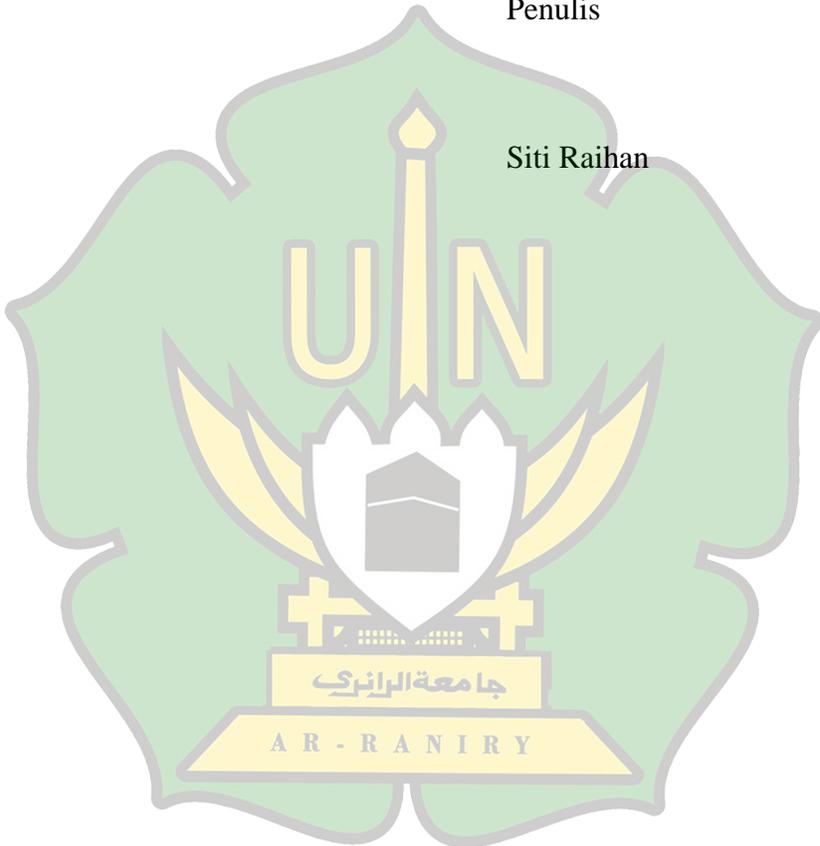
Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana

ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah juga kita berserah diri.
Amin.

Aamiin yaa Rabbal 'Alamin...

Banda Aceh, 24 Juni 2022
Penulis

Siti Raihan



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	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	Z	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	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Konsonan

Konsonan 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 *harakat*, 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:

كَيْفَ = *kaiifa*,
 هَوْلٌ = *haulā*

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
◌َ ا	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ُ و	<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 huruf 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:

الأَطْفَالُ رَوْضَةٌ : *raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl*
الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*
al-Madīnatul Munawwarah
طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.

ABSTRAK

Nama : Siti Raihan
NIM : 190603379
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)
Pembimbing I : Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A.
Pembimbing II : Muksal, M.E.I.

Penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Peudada baik secara simultan maupun parsial. Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling* bersumber dari data primer data primer (kuesioner) yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisa dengan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besaran pengaruh sebesar 41,2% dan sisanya 58,8% dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini. Diharapkan BSI KCP Peudada lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan agar terciptanya kepuasan nasabah secara optimal.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

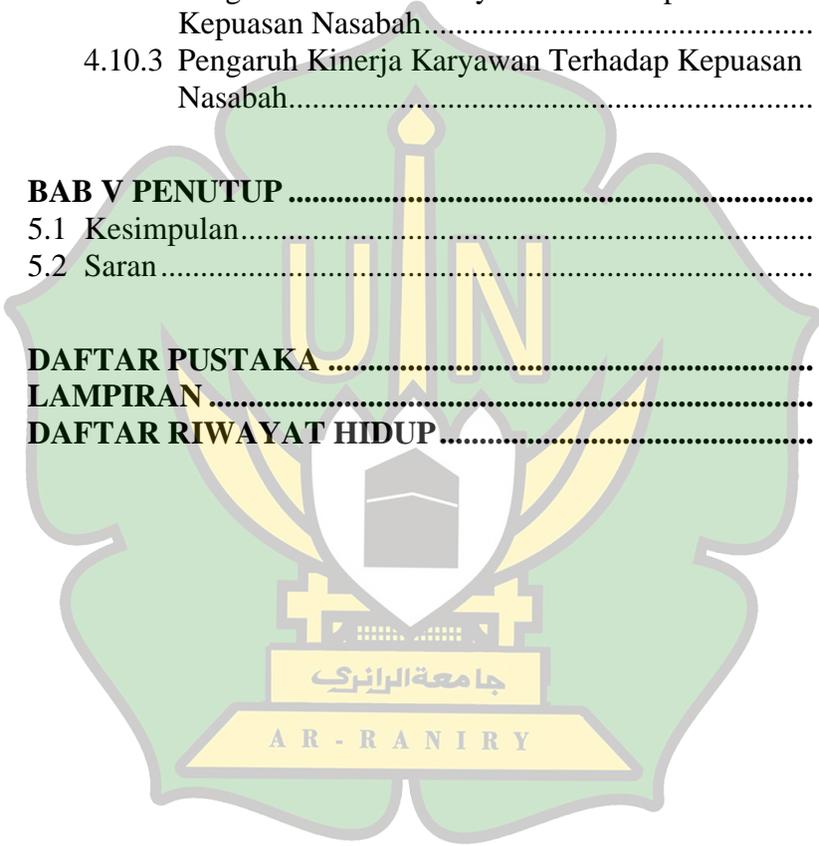
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sitematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Perbankan Syariah.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	15
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.3 Dasar-Dasar Pelayanan.....	19
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.5 Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	20
2.2.6 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.7 Kualitas Pelayanan Jasa Bank	23
2.2.8 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	24
2.3 Kinerja Karyawan.....	25
2.3.1 Pengertian Kinerja	25
2.3.2 Kinerja Karyawan.....	26
2.3.3 Penilaian Kinerja	26

2.3.4	Kriteria Penilaian Kinerja	28
2.3.5	Indikator-indikator Kinerja Karyawan	28
2.3.6	Manfaat Penilaian Kinerja	30
2.4	Kepuasan Nasabah.....	30
2.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	30
2.4.2	Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	35
2.4.3	Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah	37
2.4.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	39
2.4.5	Manfaat Kepuasan Nasabah	41
2.4.6	Indikator-indikator Kepuasan Nasabah	41
2.5	Penelitian Terkait.....	45
2.6	Kerangka Pemikiran	50
2.7	Hipotesis Penelitian	51
2.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah	51
2.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
2.7.3	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....		55
3.1	Jenis dan Sumber Data	55
3.1.1	Jenis Penelitian	55
3.1.2	Sumber Data	56
3.2	Lokasi dan Objek Penelitian.....	56
3.3	Populasi dan Sampel.....	57
3.3.1	Populasi.....	57
3.3.2	Sampel	57
3.4	Metode Pengumpulan Data	58
3.5	Skala Pengukuran	59
3.6	Variabel Penelitian	60
3.7	Operational Variabel Penelitian	60
3.7.1	Statistik Deskriptif	62
3.8	Instrumen Penelitian.....	62
3.8.1	Uji Validitas.....	62
3.8.2	Uji Reliabilitas	63

3.9 Uji Asumsi Klasik	63
3.9.1 Uji Normalitas	64
3.9.2 Uji Multikolinieritas	64
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	65
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
3.11 Pengujian Hipotesis	66
3.11.1 Uji Parsial (Uji t)	67
3.11.2 Uji Simultan (Uji F).....	68
3.11.3 Koefesien Determinasi (R^2).....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia	70
4.2 Visi dan Misi BSI	72
4.1.1 Visi BSI	72
4.1.2 Misi BSI.....	72
4.3 Produk dan Layanan	73
4.3.1 Pendanaan	73
4.3.2 Produk Pembiayaan	76
4.3.3 Layanan dan Jasa	77
4.4 Deskripsi Data Responden	77
4.5 Statistik Deskriptif.....	80
4.5.1 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1).....	80
4.5.2 Deskripsi jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2)	82
4.5.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	83
4.6 Uji Instrumen.....	85
4.6.1 Uji Validitas.....	85
4.6.2 Uji Reliabilitas	87
4.7 Uji Asumsi Klasik	88
4.7.1 Uji Normalitas	88
4.7.2 Uji Multikolinieritas	90
4.7.3 Uji Heterokedastisitas	90
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
4.9 Pengujian Hipotesis	93
4.9.1 Uji F simultan	93

4.9.2 Uji Parsial (t).....	94
4.9.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	95
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Berpengaruh Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Nasabah.....	96
4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	98
4.10.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	99
BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	129



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terkait	48
Tabel 3.1	Skala Likert	59
Tabel 3.2	Operasional Variabel	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	78
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	80
Tabel 4.6	Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	81
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2)	82
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	84
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Data	86
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	90
Tabel 4.13	Hasil Uji Heterokedastisitas	91
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	92
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan (F)	94
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (t)	95
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 4.1 Hasil Uji Grafik P-Plot	89
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden	108
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Jawaban Responden.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	122
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	125
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	128
Lampiran 8 Biodata	129



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini sudah tentu banyak sekali persaingan, baik di dunia usaha atau instansi pemerintah, BUMN, BUMD yang bergerak dibidang pelayanan. Masyarakat sudah tentu menginginkan suatu pelayanan terbaik yang diberikan oleh Aparatur Negara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah tentu perusahaan mempunyai standar tersendiri bagi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk bisa memberikan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, tentunya masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan merasa puas dan memiliki harapan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan tersebut. Dan kita bisa mengetahui bahwa persaingan antara instansi begitu jelas terlihat terutama dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya untuk mempertahankan nasabah mereka agar tidak berpaling ke tempat perusahaan lain. Kreativitas dan inovasi terus dikembangkan dan diciptakan guna tetap menjaga nasabah dan juga menjaga eksistensi dari pelayanan itu sendiri.

Dalam konsep Islam pelayanan yang diberikan haruslah adil dan tidak boleh membeda-bedakan antara nasabah yang berpenghasilan tinggi dan berpenghasilan rendah. Apabila ketidakadilan ini terus dirasakan oleh nasabah dalam jangka waktu panjang maka hal ini akan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan lembaga itu sendiri dan akan berefek pada

pertumbuhan ekonomi negara yang mana negara berkewajiban memberikan akses dan peluang baru kepada masyarakatnya dalam bidang ekonomi (Jusmaindah, 2019).

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan nasabah sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila nasabah merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan nasabah, biasanya nasabah akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti nasabah bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat nasabah tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera

diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan pelanggan/nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006)

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi nasabah, karyawan berfungsi sebagai

komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/

nasabah, sehingga berakibat dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah. (bankbsi.co.id)

Bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. (bankbsi.co.id).

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia setelah amerika, india, dan cina. Jumlah penduduk Indonesia ialah 273,32 juta jiwa, 86,9% dari populasi tanah air ialah penduduk yang beragama islam yaitu

dengan jumlah 237,53 juta jiwa per 31 desember 2021 (dukcapil.kemendagri.go.id). Hal ini menunjukkan potensi berkembangnya industri syariah di Indonesia cukup besar dan didukung oleh peraturan Bank Indonesia. Aceh salah satu provinsi yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan memiliki potensi berkembangnya lembaga keuangan syariah didukung oleh peraturan daerah atau disebut Qanun, yaitu Qanun Nomor 8 Tahun 2014 tentang pokok syariat Islam pada Pasal 21 poin 1-4 yang menjelaskan tentang lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh harus berdasarkan prinsip syariah, dan juga sebagai tindak lanjut atas implementasi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lemabaga Keuangan Syariah. Salah satu contoh lembaga keuangan syariah yang berkembang pesat di Aceh ialah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Wareza, 2021).

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti, provinsi Aceh memiliki 198 kantor lembaga keuangan kantor BSI yang terdiri 24 kantor cabang dan 174 kantor cabang pembantu. Salah satu kabupaten di Aceh yaitu kabupaten Bireuen, terdapat 11 kantor Bank Syariah Indonesia dengan 2 Kantor Cabang dan 9 Kantor Cabang Pembantu. Hal ini menunjukkan bahwa BSI di Kabupaten Bireuen juga melakukan transaksi keuangan dengan cara memberikan pelayanan dan kinerja kepada nasabahnya sekaligus juga turut mengimplementasikan program pemerintah untuk memperluas dan memperbesar inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia KCP Peudada menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja karyawan sangat diperlukan. Sampai saat ini karyawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah walaupun pelayanan yang ada di BSI KCP Peudada tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan atau nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena timbulnya perbedaan antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan seperti, nasabah ingin cepat menyelesaikan persyaratan pelayanan namun berkas yang dibawa oleh nasabah kurang lengkap sehingga karyawan dalam memproses persyaratan pelayanan tersebut membutuhkan waktu yang tidak sebentar (Hasil wawancara salah satu karyawan pada Bank BSI KCP Peudada).

Peneliti mengambil BSI KCP Peudada sebagai tempat penelitian karena di tempat ini ada permasalahan atau fenomena sesuai dengan judul penelitian ini, fenomena atau permasalahan yang ditemukan di lapangan banyak nasabah yang mengeluh mengenai pelayanan dan kinerja karyawan pada bank tersebut, dan permasalahannya juga dibahas sesuai dengan teori-teori besar yang penulis tulis.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami (2013) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pada sampel dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu juga

menggunakan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel independen dan menggunakan variabel kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis akan mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada).**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada?
3. Apakah kuliatas pelayanan dan kuliitas kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini teoritis bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga kedua variabel tersebut harus diterapkan secara bersamaan guna tercapai tujuan yaitu kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan bahan pertimbangan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya, serta meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan perusahaannya agar menjadi bank syariah yang menarik sehingga nasabahnya banyak yang berminat.

1.5 Sitematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab, adapun sistematika pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakaki dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengeloaan data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan Syariah

Menurut UU No. 21/2008 Pasal 1 menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah. Namun secara luas dikenal dengan “Islamic Bank” yang dikenal di negara lain untuk menyatakan bank beroperasi berdasarkan prinsip syariah, disamping itu juga ada istilah lain dalam penyebutan bank ini seperti *interest free bank*, *Islamic bank*, dan *shari'a bank*.

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

pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah (Sudarsono, 2012:29).

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

Dalam mewujudkan tujuan perusahaan, perbankan syariah tentunya didukung oleh struktur manajemen yang handal, kinerja yang baik serta kebijakan yang tepat. Dalam Teori organisasi juga menjelaskan bahwa dalam sebuah organisasi memiliki kerangka hubungan yang terstruktur yang didalamnya terdapat wewenang dan tanggung jawab serta pembagian kerja menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Menurut Robbins (1994:43) dalam bukunya “Teori organisasi (Struktur, Desain dan Aplikasi) mengatakan bahwa organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan (Hasanah, 2017).

Menurut teori Birokrasi oleh Max Weber dalam bukunya yang berjudul *the presentant ethic and spirit of capitalism* dan *the teory of social and ekonomik organization* sebagai lanjutan dari teori organisasi mengatakan bahwa birokrasi merupakan konsep ideal bagi organisasi modern, dalam organisasi yang kompleks dibutuhkan kecepatan, ketepatan, kepastian dan kontinuitas. Sedangkan menurut teori manajemen saintifik yang dipelopori oleh Federick Taylor mengatakan bahwa organisasi dijalankan oleh otoritas manajemen, karyawan adalah alat untuk melaksanakan rencana manajemen. Implikasinya ialah komunikasi organisasi adalah sebagai alat kontrol manajerial dan koordinasi proses organisasi (Sitepu, 2011:1).

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

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis dan non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut (Kotler 2009:49), beranggapan bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini sudah jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen. Seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Boediono, 2003:38).

Secara sederhana definisi kualitas mutu adalah sesuai kondisi dinamis yang berhubungan dengan, jasa manusia, produk, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Boediono, 2003:113) dengan

demikian, yang dikatakan kualitas disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produknya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik menurut Donal (1984).

(Ratminto & Atik, 2005:18) dalam hal ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik dan pelayanan umum. Definisi pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 sebagai berikut :

(Ratminto & Atik, 2005:19) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilandaskan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri No. 63/2004, yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam keputusan tersebut untuk memberikan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan aspirasi, kebutuhan, harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak, dan Kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Tuntutan terhadap pelayanan melahirkan suatu studi yaitu *service management*, yang mendiskusikan, yang mendiskusikan bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut (Hardiyansyah, 2011:54) *Service management* mengandung 4 fungsi inti, yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk.
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan.
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang digunakan masyarakat terwujud.
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa atau produk tercapai dan kebutuhan setiap stacholders terpenuhi.

Menurut instruksi presiden No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pelayanan instansi pemerintah dan dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan penelitian ini maka kontrol masyarakat dapat dipakai untuk mengetahui peningkatakan kualitas pelayanan suatu organisasi atau perusahaan. Maka peran organisasi secara keseluruhan dapat diukur dari keberhasilan dalam memberikan pelayanan dengan melalui perubahan-perubahan yang diadakan dalam rangka menciptakan pelayanan, maka ukuran pelayanan yang digunakan variabel peningkatan pelayanan.

2.2.3 Dasar-Dasar Pelayanan

Agar pelayanan berkualitas dan melakukan keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan di mengerti oleh *custemerservice*, *pramuniaga*, *publicrelation*, satpam dan kasir (Hermawan Kertajaya 2006)

1. Berpakaian rapi dan berpenampilan menarik.
2. Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sopan dan menarik, karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih dan tidak kumal.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal Pada saat nasabah datang.

2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan juga tergantung oleh beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia (Kotler 2001:430).

(Fendy Tjipto 2009:12) Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai tolak ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menimbangi harapan dari pelanggan di perusahaan.

Untuk pengertian selanjutnya, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Rahmat Lupyandi, 2008).

2.2.5 Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam telah mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang terbaik yang berkualitas, bukan yang buruk yang tidak di anjurkan dalam Islam. Seperti dijelaskan dalam surat Albaqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَكُمْ بِهِ جَزَاءٌ إِلَّا أَنْ تَغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil yang baik-baik dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancing mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Qs. Al Baqarah :267)

Dalam berbisnis dilandasi oleh pokok kepribadian yang amanah dan kepercayaan serta mengetahui keterampilan yang bagus (Didin Hafinudin, 2008:56), adapun pelayanan dalam Islam itu adalah:

1. Shidiq

Yaitu benar dan jujur tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan sebagainya.

2. Kreatif, berani dan percaya diri.

Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis.

3. Amanah dan fathanah

Merupakan kata yang diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam menejemen bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, dan memiliki visi.

4. Tablig

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai sampel, cerdas, cepat tanggap, koordinasi, kendali dan supervise.

5. Istiqamah

Yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan.

2.2.6 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Karakteristik yang diberikan oleh (Fandi Tjipto 2009:23) dalam mengartikan kualitas pelayanan adalah:

a. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Maksudnya adalah jasa tidak dapat dilihat,dirasa, dicium, dan didengar atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi. Seorang jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengkonsumsi sendiri.

b. *Variability* (Berubah-Ubah)

Maksudnya adalah kualitas, bentuk, dan jenisnya beraneka ragam,tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

c. *Inseparability* (Tidak Dapat Dipisahkan)

Maksudnya interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/pelayanan yang bersangkutan.

d. *Pershability* (Tidak Tahan Lama)

Berarti jasa/pelayanan merupakan komoditas yang tidak tahan lama. Tidak dapat disimpan untuk memakai ulang diwaktu akan datang dijual kembali, dikembalikan.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Wahjono 2010) Apabila terkait dengan kualitas jasa pelayanan, ukuranya bukan hanya oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja. Tetapi banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasanya. Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua.

a. Kualitas Pelayanan Internal

Yang berkaitan dengan interaksi jajaran dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

1. Pola menejemen perusahaan
2. Penyediaan perusahaan
3. Pengembangan sumber daya manusia
4. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
5. Pola intensif

b. Kualitas Pelayanan Eksternal

Mengenai kualitas pelayanan eksternal kualitas pelayanan ditentukan oleh faktor yaitu:

1. Berkaitan dengan penyediaan jasa
2. Berkaitan dengan barang

(Ibid hal 209) Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas Bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya antara lain sebagai berikut :

1. Tidak melakukan perbuatan tercela
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik Bank dan nasabah.
4. Bermanfaat dan mempunyai rasa tanggung jawab.
5. Sabar, namun dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integritas artinya bertindak jujur dan tegas.
7. Manner, artinya tidak egois disiplin dan tidak kasar.

2.2.8 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Hardiyansyah (2011 : 52) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu :

1. *Tangibles* (kemampuan fisik), adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.
2. *Reliability* (kehandalan), adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan akurat dan terpercaya.
3. *Responsivness* (daya tanggap), adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas,

keramah tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

5. *Emphaty* (perhatian), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.

Indikator-indikator diatas tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam kuisisioner yang akan digunakan penulis untuk pengambilan data.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja

(Summual, dkk 2016 : 14) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Suyadi (2008 : 2), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak memegang hukum dan sesuai moral ataupun etika yang berlaku.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak

tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah.

2.3.2 Kinerja Karyawan

(Lina 2016 : 217) kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai dan pencapaian yang dicapai di tempat kerja. Dan kinerja karyawan merupakan pencapaian prestasi nyata baik dalam bentuk kualitas maupun kuantitas oleh karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi selama suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitasnya. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

2.3.3 Penilaian Kinerja

Menurut Hamzah B.Uno (2014) Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang digunakan untuk menentukan kinerja yang ampuh. Dalam penilaian kinerja yang efektif melibatkan komunikasi dua arah, sehingga

berbagai peluang untuk saling umpan-balik yang konstruktif dan membangun akan diperoleh, dan akhirnya akan meningkatkan keseluruhan kontribusi karyawan. Mengenai administrasi pengupahan, ini berarti kinerja yang baik akan berimplikasi pada pemberian imbalan atau upah yang layak.

(Priyono dan Marnis 2008) Ada berbagai metode yang biasa digunakan dalam pelaksanaan penilaian prestasi kerja. Metode - metode penilaian prestasi kerja dasarnya dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Penilaian secara “kebetulan”, tidak sistematis dan sering membahayakan. Misalkan ada suatu jabatan yang kosong pada suatu organisasi, kemudian diadakan penilaian seketika terhadap para karyawan untuk kemungkinan pengisian jabatan tersebut. Tentu saja cara ini kurang sistematis karena baru dilakukan pada saat ada lowongan dan tidak konsisten.
2. Metode tradisional yang sistematis, yang mengukur: karakteristik karyawan, sumbangan karyawan kepada organisasi atau keduanya. Penilaian yang sistematis ini memberikan informasi sebelum sesuatu itu mungkin diperlukan.
3. Penilaian yang mendasarkan pada tujuan yang ditetapkan bersama dengan menggunakan “Manajemen Berdasarkan Sasaran” (MBS) atau yang dikenal dengan “Management By Objectives”. Salah satu bentuk penggunaannya ialah

melibatkan para anggota organisasi dalam menentukan berbagai sasaran yang ingin dicapai oleh para pegawai.

2.3.4 Kriteria Penilaian Kinerja

Adapun unsur-unsur yang dinilai, yaitu sebagai berikut :

1. Kesetiaan adalah ketaatan dan pengabdian kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah.
2. Prestasi Kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang di bebankan kepadanya.
3. Kejujuran adalah dalam melaksanakan tugas, ia memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain.
4. Kedisiplinan berarti mematuhi peraturan - peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai tata aturan yang berlaku.
5. Tanggung Jawab adalah kesanggupan karyawan menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik – baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya (Nurul Ulfatin 2016).

2.3.5 Indikator-indikator Kinerja Karyawan

Indikator-indikator ini akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada pelanggan di Bank Syariah Indonesia Cabang Bireuen

1. Pelayanan yang kondusif, karyawan lebih memfokuskan diri terhadap peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah.
2. Kedisiplinan, kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.
3. Tanggungjawab, bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
4. Kecepatan dan ketepatan waktu, karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan seperti, memberikan jawaban atau berbagai macam permasalahan atau bentuk pengaduan dari pelanggan.
5. Keramahan dan kesopanan, memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dengan memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Seperti prnampilan, bahasa tubuh, tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
6. Hubungan yang baik dengan pelanggan, karyawan menjalin hubungan baik dengan pelanggan.
7. Kecekatan, karyawan cepat tanggap dalam menggapai kebutuhan dari pelanggan

8. Penampilan, karyawan bernampilan menarik atau seragam para pelanggan merasa tertarik dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

2.3.6 Manfaat Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- 1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
- 5) Kepentingan penelitian pegawai
- 6) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

2.4 Kepuasan Nasabah

2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2002: 142) mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah. Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah

membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler dan Keller, 2009 : 138-139).

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa relatif bagus atau tidak. Masalah kepuasan adalah merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain. Walaupun jasa yang diberikan mempunyai ciri atau kualitas pelayanan yang sama. Karena itu kepuasan ini sangat sulit diukur secara kuantitatif.

Menurut Kotler (2009). “Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui”.

Sedangkan menurut Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 146-147) menyatakan bahwa, “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan nasabah (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan

merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi konsumen terhadap produk/jasa yang dikonsumsinya.

Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Dalam memenuhi harapan nasabah, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kotler dalam (Tjiptono, 2002: 164) Pada prinsipnya untuk mengukur kepuasan pelanggan/nasabah itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, diantaranya :

- 1) Sistem keluhan dan saran
setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen),

menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telephone khusus (*customer hot lines*) dan lain-lain.

2) Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara (Tjiptono, 2000 : 149) :

a) *Direct reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas

b) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

c) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan

dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d) *Importance-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

3) Pembeli Siluman (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4) Analisis pelanggan yang hilang (*Lost customer analysis*)

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, sehingga akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan

selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.4.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

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

1. Sifat Jujur

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

Sesuai dengan sabda Nabi SAW,

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

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

2. Sifat Amanah

Amanah merupakan sikap mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak pula mengurangnya, baik berupa harga

ataupun lainnya. Dari hal ini maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, antara lain dengan menjelaskan produk dan jasa apa saja yang dijualnya kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih jasa dan produk tersebut. Begitu juga halnya dalam sebuah bank, karyawan bank harus mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabahnya terkait produk dan jasa yang digunakan dan tentunya pihak bank juga harus amanah dalam mengelola apa yang diberikan oleh nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dengan kontribusi yang dilakukan oleh bank

3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangatlah dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu demi mempertahankan citra baik dagangannya. Dalam hadist *mutafaq'alah* “penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkannya maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu. Hal ini juga harus diterapkan dalam instansi perbankan yang mana dalam menjelaskan tentang produk dan jasa mereka harus dengan sebenar-

sebenarnya dan tidak ada hal yang sama dan membuat nasabah tidak mengerti terhadap apa yang dijelaskan.

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

2.4.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

(Tjiptono, 2002 : 143) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dihasilkan pengalaman dari interaksi kualitas jasa dan membandingkan intraksi tersebut dengan apa yang diharapkan. Maka upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah antara lain:

1. *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antar penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalankan suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan

(*repeat busines*). Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan relationship marketing adalah dibentuknya customer database, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang.

2. *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya. Untuk mewujudkan dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih. Meskipun demikian melalui pelayanan yang lebih unggul. Perusahaan yang bersangkutan dapat membebankan harga yang lebih tinggi pada jasanya.

3. *Strategi Unconditional Guartantes*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core servicenya*, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau dengan memberikan layanan purna jual yang baik. Pelayanan purna jual ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Strategi *Unconditional guartantes* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas (pelanggan abadi). Manfaat lainnya adalah (Mudie dan Cottam, 1993) :

- a) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa
- b) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif
- c) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini
- d) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- e) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik

2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/nasabah menurut (Lupyoadi 2001) adalah :

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih baik.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Juwandi (2004 : 37) faktor-faktor pendorong kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk, nasabah puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik
- 2) Harga, untuk nasabah yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.

- 4) *Emotional factor*, nasabah akan merasa puas (bangga) karena adanya emotional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, nasabah akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.4.5 Manfaat Kepuasan Nasabah

Adapun manfaat-manfaat yang dapat diraih ketika nasabah merasa puas adalah sebagai berikut (Tjiptono, 1995 : 42) yang dikutip dari (Hardiyansyah, 2011) :

- 1) Hubungan antar perusahaan dan para nasabahnya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata nasabah sebagai indikator kesuksesan bisnis.

2.4.6 Indikator-indikator Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara

beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan nasabah merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasional pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan nasabah untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Bedasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan nasabah atau masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat nasabah dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan nasabah tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan nasabah atau masyarakat tersebut meliputi (Ratminto & Atik, 2005 : 220-225) :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dan memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pengukuran kepuasan pelayanan seperti yang telah dijelaskan diatas, maka instrumen yang akan digunakan dalam kuisisioner meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan dan kompetensi atau kemampuan
4. Keadilan mendapatkan pelayanan
5. Kepastian jadwal pelayanan
6. Kenyamanan lingkungan
7. Keamanan pelayanan

2.5 Penelitian Terkait

Beberapa penelitian terdahulu terkait variable pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jodi (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel 98 orang. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah, pada penelitian ini menggunakan objek PT. BPR Kediri Tabanan, sedangkan objek penelitian penulis yaitu PT. BSI KCP Peudada. Persamaannya ialah menggunakan variabel X1 kualitas pelayanan dan X2 kinerja karyawan dan sama-sama mengukur kepuasan nasabah sebagai variabel Y
2. Penelitian yang dilakukan oleh Widiyawati (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan yang meliputi

pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya, yang paling berpengaruh ialah kualitas pelayanan dan variabel lainnya berpengaruh namun tidak signifikan. Dari penelitan tersebut yang menjadi perbedaan dengan penelitian penulis ialah hanya menggunakan satu variabel X yaitu kinerja, pada penelitian penulis menggunakan dua variabel X yaitu kualitas pelayanan dan kinerja. Sedangkan yang menjadi persamaannya ialah sama-sama mengukur kepuasan nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Kamila (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data *partial least square* (PLS) dengan sampel sebanyak 80 responden. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah, pada penelitian ini menggunakan kualitas produk sebagai variabel X1 dan kualitas pelayanan sebagai variabel X2 dan variabel Y atau objek penelitian pada BSM cabang Jakarta, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X1 dan kinerja karyawan sebagai variabel X2. Persamaannya ialah menggunakan variabel kualitas

pelayanan dan sama-sama mengukur tingkat kepuasan nasabah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ismawanto dkk (2020) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 100 sampel dari keseluruhan populasi. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja frontliner terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada objek penelitiannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan PT. BRI Persero Cabang Balikpapan sudirman unit klandasan, sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan objek penelitian PT. BSI KCP Peudada. Kemudian yang menjadi persamaanya yaitu menggunakan variabel X1 dan X2 serta untuk mengukur kepuasan nasabah sebagai variabel Y.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Mastura (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa

variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian tersebut yang menjadi perbedaan dengan penelitian ini ialah variabel X2 yaitu kepercayaan nasabah dan objek penelitian yaitu pada Bank Aceh KPO Banda Aceh. Sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan variabel X2 yaitu kinerja karyawan dan menggunakan objek penelitian pada PT. BSI KCP Peudada. Sedangkan yang menjadi persamaanya ialah menggunakan variabel X1 yaitu kualitas pelayanan dan sama-sama mengukur tingkat kepuasan nasabah

Tabel 02.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Jodi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan)	Kuantitatif Uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, uji F.	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan
2	Widyawati (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Sulselbar Parepare)	Kuantitatif Deskriptif dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Uji validitas, reabilitas, uji F, uji t, uji	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang meliputi kualitas pelayanan, produk, emosional,

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			normalitas, multikolinieritas.	biaya, yang paling berpengaruh signifikan ialah variabel kualitas pelayanan dan variabel lainnya berpengaruh namun tidak signifikan.
3	Kamila (2017)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)	Kuantitatif, <i>Partial Least Square</i> (PLS) Uji validitas, reabilitas.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berdampak baik terhadap kepuasan nasabah
4	Ismanto dkk (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan).	Deskriptif Kuantitatif Teknik <i>simple random sampling</i> Uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, linier berganda, uji F, uji t.	Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja frontliner terhadap kepuasan nasabah.
5	Mastura (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Aceh KPO	Pendekatan Kuantitatif. Teknik <i>accidental sampling</i> Uji validitas, reabilitas, Asumsi klasik,	Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah

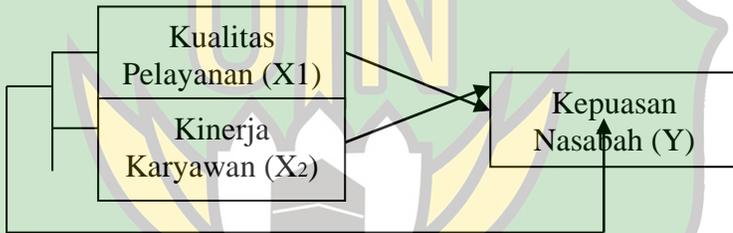
No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			regresi linier berganda	berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

2.6 Kerangka Pemikiran

Sebagai dasar dalam pemikiran untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel dependen dalam penelitian ini, maka digunakan kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran



Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kemudian secara parsial kinerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian secara simultan terlihat bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Y)

2.7 Hipotesis Penelitian

2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan yang berkualitas didalam sebuah perusahaan/ lembaga merupakan hal yang sangat penting dan erat kaitannya terhadap kepuasan konsumen/ nasabah. Pelayanan yang berkualitas juga dapat berpotensi meningkatkan keberlangsungan eksistensi sebuah perusahaan. Menurut Jodi (2019) pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah, oleh karenanya kepuasan nasabah menjadi prioritas dalam hal tersebut. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat menjadi indikator kepuasan nasabah, hal ini kemudian menjadi sangat penting dikarenakan karyawan merupakan alat yang berinteraksi langsung dengan konsumen/ nasabah sehingga baik buruknya kinerja karyawan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ismanto dkk (2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan forntliner terhadap kepuasan nasabah studi PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan mengatakan terdapat pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dari permasalahan teori yang telah dibuat maka peneliti menetapkan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H_1 : Kualitas Pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

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

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

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah juga diteliti oleh Wahab (2017) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa dari beberapa variabel indikator kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan keberwujudan (*tangibel*) yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah ialah variabel

keberwujudan. Dari permasalahan dan teori yang telah dibuat maka dalam penelitian ini menetapkan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.7.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

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

Dalam hal menuntut kinerja karyawan bank yang berkualitas hendaknya pimpinan bank selalu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada karyawan serta melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian yang dilakukan oleh pimpinan bank dapat membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Perlunya motivasi karyawan pada perbankan dapat menjadi daya dorong bagi bank untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai perbankan tersebut (Siagan, 2002:89).

Penelitian terkait pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Pare-Pare yang diteliti oleh

Widiyawati (2019) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada bank tersebut. Dari permasalahan dan teori yang telah dibuat maka peneliti menetapkan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H₃: Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2012: 8) penelitian kuantitatif yaitu : “metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2012: 13) metode penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada.

3.1.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu penelitian yang didapatkan peneliti secara langsung dari sumber pertama yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada sejumlah responden.

b. Data Skunder

Data skunder didapat dari literatur, dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pengaruh kuliatas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Peudada.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah penelitian itu dilakukan. Lokasi pada penelitian ini bertempat di Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Peudada, Jl. Medan – Banda Aceh, No. 5. Penulis memutuskan untuk memilih lokasi tersebut dikarenakan selain letak lokasi yang strategis, sebelumnya peneliti juga telah melakukan survei lapangan dan menemukan berbagai bentuk permasalahan yang berasal dari keluhan nasabah terkait pelayanan dan juga kinerja karyawan. Sehingga dari permasalahan tersebut peneliti memutuskan bahwa pada Kantor Cabang Pembantu PT. BSI Peudada adalah tepat untuk dijadikan sebagai objek/lokasi dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 215).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada No 05, Kab Bireuen. Jumlah populasi berjumlah 13.865 nasabah yang terhitung sejak bulan Januari-Maret 2022 (Hasil data dari KCP BSI Peudada).

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono, 2010 : 81)

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik sampling Insidental. Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Peudada No 05, Kab Bireuen. Jumlah sampel menggunakan rumus Slovin.

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

$$n = \frac{13.865}{1 + 13.865(0.1)^2}$$

$$n = \frac{13.865}{139.65}$$

$$n = 99 \quad \text{atau } 100$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 10% (0,1)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan objek penelitian ini penulis melakukan kegiatan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2012). Kuesioner penelitian ini berupa angket yang berisi pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh para subyek penelitian. Kemudian atas

dasar teoritik tersebut dikembangkan dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan dalam pertanyaan yang berhubungan dengan variabel peneliti.

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2012 : 131).

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk menjawab suatu alat ukur persetujuan atau ketidak setujunya responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu obyek (Sani, 2010 : 204).

Adapun skor metode skala likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Skala Likert

No	Jawaban	Skala atau Nilai
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Kurang setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert dengan interval 1-5 dikarenakan agar tidak ada variasi diantara jawaban-jawaban yang disediakan.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah semua hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007 : 59). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2)
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dimana kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang baik dan dirasakan nasabah akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

3.7 Operational Variabel Penelitian

Adapun sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka variabel independent (bebas) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Sedangkan variabel dependent (terikat) adalah kepuasan nasabah. Lebih lanjut mengenai variabel penelitian serta indikatornya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Referensi
Dependen				
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan bentuk respon yang dirasakan oleh nasabah terhadap ketidaksiapan antara liaraan terhadap liasil kineija yang diberikan (Fransisca.2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan. 2. Persyaratan Pelayanan. 3. Kejelasan & kompetensi/kemampuan. 4. Keadilan mendapat pelayanan 5. Kepastian jadwal pelayanan 6. Kenyamanan lingkungan 7. Keamanan pelayanan. 	<i>Likert</i> 1-5	(Ratminto 2005)
Independen				
Kualitas Pelayanan (X1)	Sebuah totalitas dari karakteristik barang maupun jasa yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (perhatian) 	<i>Likert</i> 1-5	(Hardiyansyah 2011)
Kinerja Karyawan (X2)	Kinerja karyawan merupakan sikap yang dimiliki oleh setiap individu dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelyanan yang kondusif. 2. Kedisiplinan. 3. Tanggung jawab 4. Kecepatan 	<i>Likert</i> 1-5	(Michael 1993)

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Referensi
	menunjukkan tingkat keberhasilan dalam pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan (Rival, 2005)	dan ketepatan waktu 5. Keramahan dan Kesopanan. 6. Hubungan baik dengan pelanggan. 7. Kecekatan. 8. Penampilan		

Sumber : Data diolah 2022

3.7.1 Statistik Deskriptif

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

3.8 Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Umar (2009:166) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pernyataan atau pertanyaan yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Menurut Gozhali (2011:52) suatu kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu

yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Mastura (2018) menyatakan untuk menguji sejauh mana tingkat validasi instrumen penelitian data, maka dapat digunakan teknik korelasi *product moment* dan pearson. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel dan dengan nilai $(\alpha) = 0,05$.

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

3.8.2 Uji Reliabilitas

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

3.9 Uji Asumsi Klasik

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

3.9.1 Uji Normalitas

Alat diagnostik digunakan untuk menjalaskannormalitas data dapat dilihat pada grafik NORMAL P-P PLOT yang menunjukkan suatu distribusi data. Data dengan distribusi normal akan menyebar mendekati garis diagonal dan mengikuti alur kekanan atas.

Alat diagnostik yang digunakan dalam memeriksa data yang memiliki distribusi normal dengan menggunakan *one sample kolmogrov smirnov*. Uji kolmogrov dapat diketahui bahwa unstandardized residual memiliki nilai signifikan lebih besar dari ($>$) 0,05. Nilai residual berdistribusi normal karena nilai signifikannya lebih besar 0,05 maka dari itu hasil penelitian ini diterima.

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghazali (2011) bahwa jika varian data residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dengan cara melihat grafik *Scatter Plot*. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Selain itu pada penelitian ini untuk memperkuat bahwa tidak terjadinya heterokedastisitas, maka akan dilakukan menggunakan *spearman rho*. Kriteria dari *spearman rho* adalah apabila terjadi heterokedastisitas maka nilai signifikan $< 0,05$ dan apabila terhindar dari heterokedastisitas maka nilai signifikansi $> 0,05$.

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan analisis yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan keadaan variabel (Sugiyono,2010:277). Sedangkan menurut Ghozali (2011) Analisis linear berganda adalah pengujian yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui apakah keadaan tinggi rendahnya variabel dependen terhadap dua atau lebih variabel independen sebagai faktor untuk dimanipulasi atau dalam artian analisis regresi bisa digunakan apabila variabel independennya lebih dari dua. Dengan kata lain analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh suatu variabel bebas (Independen) dalam suatu penelitian dengan variabel terikat (Dependen). Variabel independen pada penelitian ini adalah (X_1) dan (X_2). Sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah Y . Adapun persamaan linier pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

- α : konstanta
- β : koefisien variabel
- X : variabel
- e : error term

3.11 Pengujian Hipotesis

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

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

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial t adalah pengujian untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual untuk menerangkan variasi keterkaitan variabel, dan juga membandingkan nilai statistik dengan titik kritis menurut table, apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding t tabel, kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Priadana dan Muis, 2009).

Teknik uji t ini digunakan untuk menguji dan mengetahuia apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai probabilitas signifikannya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima jika taraf signifikan (α) < 0,05 dan hipotesis ditolak jika taraf signifikan (α) > 0,05. Kriteria yaitu:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika tingkat signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji-F digunakan untuk melihat secara bersama-sama variabel bebas yaitu antara (X_1) dan (X_2) terhadap variabel terikat (Y). Uji simultan (F) adalah salah satu statistik yang digunakan untuk membuktikan apakah ada pengaruh antara variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (Dependen) secara simultan. Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikan (sig) dimana jika nilai sig di bawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Sujarweni 2015)

Uji simultan memiliki kriteria yaitu:

- Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Atau

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

3.11.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti yaitu variabel dependen dan independen, maka dihitung koefisien determinasi jika $R^2 = 100\%$ berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang semakin tinggi menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai R^2 berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$)
- 2) Apabila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 3) Apabila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Oleh karena dalam analisis regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai yang diambil adalah nilai *Adjusted R-Square*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang di miliki BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bnk Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menentukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih

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

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang dirilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal perizinan penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah ke dalam PT BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

4.2 Visi dan Misi BSI

4.1.1 Visi BSI

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

4.1.2 Misi BSI

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi Top 5 Bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

2. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 Bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi (PB>2)

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

(www.bankbsi.co.id)

4.3 Produk dan Layanan

4.3.1 Pendanaan

1. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan Haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi)

2. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Produk tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yaitu nasabah bertindak pemilik dana dan pihak BSI sebagai pengelola dana.

3. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan perlindungan asuransi

4. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar

dan fitur free biaya RTGS, Transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking

5. BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Mutlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah berkerjasama dengan Bank

7. BSI Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk nasabah Payroll dan Nasabah Migran

8. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad Wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/ Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/ Anggota perusahaan/ Lembaga/ Asosiasi/ Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank

9. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang di peruntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini

10. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM

11. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi

12. BSI Tabungan Deposito

Tabungan investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD, yang tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan.

13. BSI Tabungan Giro

Tabungan dana dalam bentuk mata uang rupiah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah

14. BSI Tabungan Sempel

Tabungan anak yang diciptakan khusus untuk kalangan pelajar guna membangun budaya melatih pengelolaan uang

secara mandiri yang terbuka untuk mulai usia dini (paud) hingga sekolah menengah atas

4.3.2 Produk Pembiayaan

1. BSI Griya Hasanah

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

2. BSI Griya Simuda

Layanan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan platfond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan

3. Bilateral Financing

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

4. BSI Multiguna Hasanah

Layanan pembiayaan konsumtif untuk pembelian bahan kebutuhan seperti renivasi rumah, pembelian bahan perlengkapan rumah, pemebelian manfaat seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan rumah sakit, pendidikan jasa travel dan lainnya.

5. BSI Mitra Guna Berkah

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

6. BSI Oto

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

7. BSI KUR Mikro

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

4.3.3 Layanan dan Jasa

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

4.4 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden ialah seluruh nasabah BSI KCP Peudada. Oleh karena itu untuk mendapatkan data nasabah yang dibutuhkan perlu adanya penelitian yang menggunakan angket/ kuesioner untuk mengetahui data diri responden yang kemudian nantinya diolah menggunakan data statistik. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lamanya menjadi nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 100 kuesioner yang akan diisi oleh responden dan semuanya kembali dan tidak ada yang rusak atau hilang serta akan digunakan untuk mengolah data. Secara ringkas dan jelas dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	63
2	Wanita	37

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang mengisi angket/ kuesioner ialah pria dengan jumlah 63 responden dan wanita 37 responden.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah
1	<25 Tahun	6
2	26-35 Tahun	40
3	36-45 Tahun	21
4	>45 Tahun	33

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan umur 26-35 tahun sebanyak 40 responden diantara dengan umur >45 tahun sebanyak 33 responden, umur 36-45 tahun sebanyak 21 responden, dan <25 tahun sebanyak 6 responden.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	7
2	SMP	19
3	SMA/SMK	23
4	DIPLOMA	10
5	S1/S2	41

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pendidikan terakhir ialah S1/S2 sebanyak 41 responden, diantara jumlah responden lainnya yaitu SMA/SMK sebanyak 23 responden, SMP sebanyak 19 responden, Diploma sebanyak 10 responden dan SD sebanyak 7 responden.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/ Mahasiswa	15
2	PNS/TNI/POLRI	32
3	Karyawan Swasta	28
4	Petani/Pensiun	25

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan ialah PNS/TNI/POLRI dengan jumlah 32 responden, diantara pekerjaan lainnya yaitu sebagai Karyawan Swasta sebanyak 28 responden, Petani/Pensiun 25 responden dan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 15 responden.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah
1	Kurang dari Satu Tahun	11
2	1-3 Tahun	18
3	Lebih dari 3 Tahun	71

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden lamanya menjadi nasabah ialah nasabah yang telah lebih dari 3 tahun yaitu sebanyak 71 responden diantara lama menjadi nasabah 1-3 tahun sebanyak 18 responden dan kurang dari satu tahun sebanyak 11 responden.

4.5 Statistik Deskriptif

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

4.5.1 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)

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

Tabel 4.6
Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rat a- rata
		1	2	3	4	5			
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
1.	Ruang kantor nyaman dan bersih	1	4	7	6 3	24	100	402	4,0 2
2.	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata rapi	-	4	5	6 6	25	100	407	4,0 7
Keandalan (<i>Reliability</i>)									
3.	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan	-	5	6	6 0	29	100	413	4,1 3
4.	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan	-	4	5	6 4	25	100	404	4,0 4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
5.	Karyawan yang ramah dan cekatan	-	6	7	5 9	28	100	409	4,0 9
6.	Karyawab bersedia membantu tanpa diminta nasabah	-	5	4	5 7	34	100	420	4,2 0
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
7.	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan	-	10	8	5 1	34	100	418	4,1 8
Empati (<i>Emphaty</i>)									
8.	Karyawan/perusahaan perhatian khusus kepada setiap nasabah	-	9	9	4 8	34	100	407	4,0 7
	Total Rata-rata								4,1 0

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Berdasarkan akumulasi perhitungan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap setiap

item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) yaitu 4,10 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata responden menjawab setuju.

4.5.2 Deskripsi jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

Variabel kinerja karyawan (X_2) dalam penelitian ini mengukur 8 indikator yang merupakan hasil jawaban responden. Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rat a-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Karyawan yang ada bekerja dengan baik memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat	1	5	5	58	31	100	413	4,1 3
2.	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi	1	6	8	55	30	100	407	4,0 7
3.	Karyawan bekerja dengan penuh	-	7	6	55	32	100	412	4,1 2

	tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan								
4.	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani nasabah seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan	-	12	5	48	35	100	406	4,0 6
5.	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun	-	13	7	42	38	100	405	4,0 5
6.	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan nasabah	-	5	9	49	37	100	418	4,1 8
7.	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan nasabah	-	16	6	34	44	100	406	4,0 6
8.	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik	-	18	5	35	42	100	401	4,0 1
Total Rata-rata									4,0 8

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel kinerja karyawan yaitu 4,08 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.5.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah (Y) dalam penelitian ini mengukur 8 indikator yang merupakan hasil jawaban responden.

Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah
(Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rat a-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	-	8	18	59	31	100	417	4,17
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan nasabah	-	3	9	56	32	100	417	4,17
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya	-	7	8	50	35	100	413	4,13
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai nasabah	-	7	9	49	35	100	412	4,12
5.	Pelayanan sudah	-	11	9	4	36	100	405	4,0

	ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan				4				5
6.	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman	-	9	11	40	40	100	411	4,11
7.	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan	-	14	7	38	41	100	406	4,06
8.	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa	-	20	6	35	39	100	393	3,93
	Total Rata-rata								4,09

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, hasil akumulasi perhitungan pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu 4,09 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang artinya dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju.

4.6 Uji Instrumen

4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui pada setiap butir pernyataan atau pertanyaan apakah ada yang harus dibuang atau

diganti karena dianggap tidak relevan/valid. Uji validitas dalam penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuisioner yang akan di isi oleh 100 responden. Kemudian diolah menggunakan data statistik yang menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuisioner yang dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Rumus mencari r tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu, $df(\text{derajat kebebasan}) = n-2 = 100-2 = 98$. Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel pada penelitian ini yaitu 0,196. Dari uji validitas ini didapatkan hasil yang dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Data

Kualitas Pelayanan (X₁)	Variabel X₁	R hitung	R table	Keterangan
	P1	0,524	0,196	Valid
	P2	0,563		Valid
	P3	0,603		Valid
	P4	0,696		Valid
	P5	0,784		Valid
	P6	0,756		Valid
	P7	0,743		Valid
	P8	0,707		Valid

Kinerja Karyawan (X₂)	Variabel X₂	R hitung	R tabel	Keterangan
	P1	0,738	0,196	Valid
	P2	0,772		Valid
	P3	0,862		Valid
	P4	0,836		Valid
	P5	0,900		Valid
	P6	0,871		Valid
	P7	0,853		Valid
	P8	0,823		Valid

Kepuasan Nasabah (Y)	Variabel Y	R hitung	R tabel	Keterangan
	P1	0,512	0,196	Valid
	P2	0,652		Valid
	P3	0,722		Valid

	P4	0,786		Valid
	P5	0,845		Valid
	P6	0,772		Valid
	P7	0,762		Valid
	P8	0,767		Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas nilai r hitung dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (X_1), kinerja karyawan (X_2), dan kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari nilai tabel (0,196) sehingga dari hasil uji ini menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

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

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,766	0,60	Reliabel
2	Kinerja Karyawan (X_2)	0,783		
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,778		

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat kita ketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel bervariasi dan pada intinya melebihi dari batas nilai reliabilitasnya (0,06),

sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.7 Uji Asumsi Klasik

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

4.7.1 Uji Normalitas

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

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

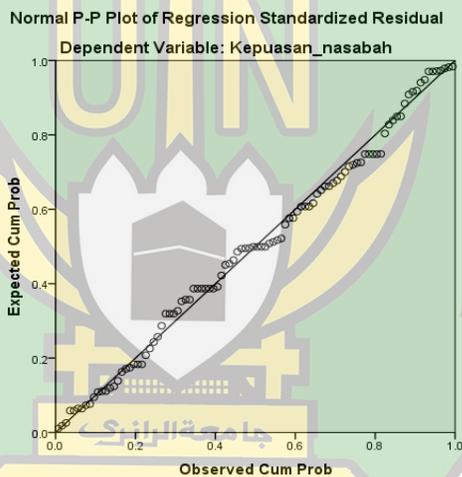
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.21314097

Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.048
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari hasil Tabel 4.11 dapat kita lihat bahwa hasil uji statistik Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan $>0,05$ yaitu 200. Dari ini dapat kita simpulkan bahwa pada penelitian ini memiliki data berdistribusi normal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Grafik P-plot



Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

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

4.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada gejala korelasi antara variabel bebas (independent). Uji regresi yang baik ialah seharusnya tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antar variabel independent tersebut. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya terjadi korelasi yaitu melihat nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dari hasil pengujian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	.966	1.035	Tidak terjadi multikolinieritas
Kinerja Karyawan	.966	1.035	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari tabel 4.12 di atas dapat kita lihat bahwa nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada variabel penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

4.7.3 Uji Heterokedastisitas

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

heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

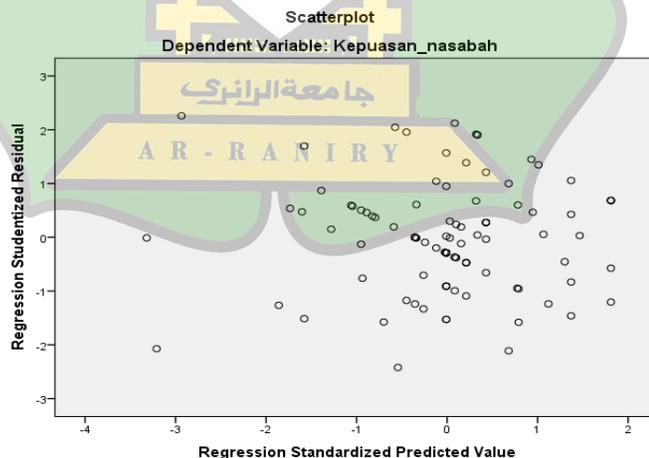
Tabel 4.13
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,204	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kinerja Karyawan	0,62	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari Tabel 4.13 dapat kita lihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel X_1 sebesar 0,204, dan variabel X_2 sebesar 0,62 dan dinyatakan $>0,05$ sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada setiap variabelnya tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk memperkuat uji ini juga dapat dibuktikan dengan grafik scatterplot sebagai berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari gambar 4.2 dapat kita ketahui bahwa titik-titik atau plot pada uji heteroskedastisitas ini menyebar secara merata dan tidak bertumpuk. Oleh karena itu dapat dikatakan pada uji ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu menganalisis variabel kualitas pelayanan (X₁) dan kinerja karyawan (X₂) dengan kepuasan nasabah (Y). Dari hasil analisis yang didapat dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.364	2.449		5.457	.000
	Kualitas Pelayanan	.464	.066	.557	7.032	.000
	Kinerja karyawan	.148	.051	.232	2.925	.004

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Dari hasil uji regresi berganda pada tabel 4.14 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 13,364 + 0,464 X_1 + 0,148 X_2 + e$$

1. Nilai konstanta pada uji ini yaitu sebesar 13,364 yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki nilai 0 maka kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 13,364
2. Pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,464. Hal ini berarti apabila nilai X_1 meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,464 atau 46,4%
3. Pada variabel kinerja karyawan (X_2) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,148. Hal ini berarti apabila nilai X_2 naik 1 satuan maka nilai koefisien variabel (Y) juga naik sebesar 0,148 atau 14,8%.

4.9 Pengujian Hipotesis

4.9.1 Uji F simultan

Uji F disebut juga dengan analisis *variance*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Untuk mengetahui hasil uji F ini yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima begitu juga sebaliknya. Pada penelitian ini memiliki nilai F tabel yaitu 3,93 dengan nilai probabilitas 0,05. Hasil uji F ini dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Rumus mencari F tabel derajat kebebasan :

$$\begin{aligned} \text{F tabel df1} &= k - 1 & (4.1) \\ &= 2 - 1 = 1 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{F tabel df2} &= n - k - 1 \\ &= 100 - 2 - 1 = 97 \end{aligned}$$

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	715.737	2	357.868	33.963	.000 ^b
	Residual	1022.103	97	10.537		
	Total	1737.840	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X ₂ , X ₁						

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa nilai F hitung $33.963 > F$ tabel 3,93 dan nilai signifikansinya yaitu $< 0,05$. Maka hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.9.2 Uji Parsial (t)

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

$$\text{Rumus } t_{\text{tabel}} : (n-k) \quad (4.2)$$

N = Jumlah Sampel

K = Jumlah Variabel

Tabel 4.16
Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	T	Sig
Kualitas Pelayanan	7.032	.000
Kinerja Karyawan	2.925	.004

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Dari tabel 4.16 diatas dapat kita ketahui bahwa :

1. Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki $t_{\text{hitung}} 7.032 > t_{\text{tabel}} 1,984$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu 0,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan X_1 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Y. Oleh karena itu dapat dinyatakan H_{a1} diterima.
2. Kinerja Karyawan (X_2) memiliki nilai $t_{\text{hitung}} 2.925 > t_{\text{tabel}} 1,984$ dan memiliki nilai signifikan $< 0,05$ yaitu 0,04 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan X_2 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dinyatakan H_{a2} diterima.

4.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

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

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefesien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.400	3.246
a. Predictors: (Constant), Kinerja karyawan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah				

Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Pada Tabel 4.17 kita ketahui bahwa nilai R² yaitu sebesar 0.412 atau sebesar 41,2%. Sehingga adalah sebesar 41,2% . selebihnya dari 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah ini.

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

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

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan terdaat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki pengaruh yang signifikan dibuktikan dengan hasil uji (F) yaitu nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $33,963 > 3,93$ dan nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama. Dilihat berdasarkan nilai R² pada penelitian ini menunjukkan hasil 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah yang

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan adalah sebesar 41,2%.

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

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

syariah di kota Pekanbaru. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya yaitu penelitian dari Kamila (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug, hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu responden menjawab dengan rata-rata skor 4 yaitu setuju. Kemudian hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,032 > 1,984$ dan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Dari hasil studi lapangan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pada Bank BSI KCP Peudada merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI tersebut. Apabila bank memberikan pelayanan yang berkualitas baik itu dari segi fasilitas yang lengkap, karyawan yang ramah serta berpenampilan menarik, maupun dari segi kenyamanan dan

keamanan nasabah maka hal ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi atau menggunakan jasa pada bank tersebut.

Penelitian lain yang juga memperkuat penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabnag Sidimpuan, dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Maryono (2016) dengan judul kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan terhadap kepuasan masyarakat di lembaga kemasyarakatan kelas IIB Slawi. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.10.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

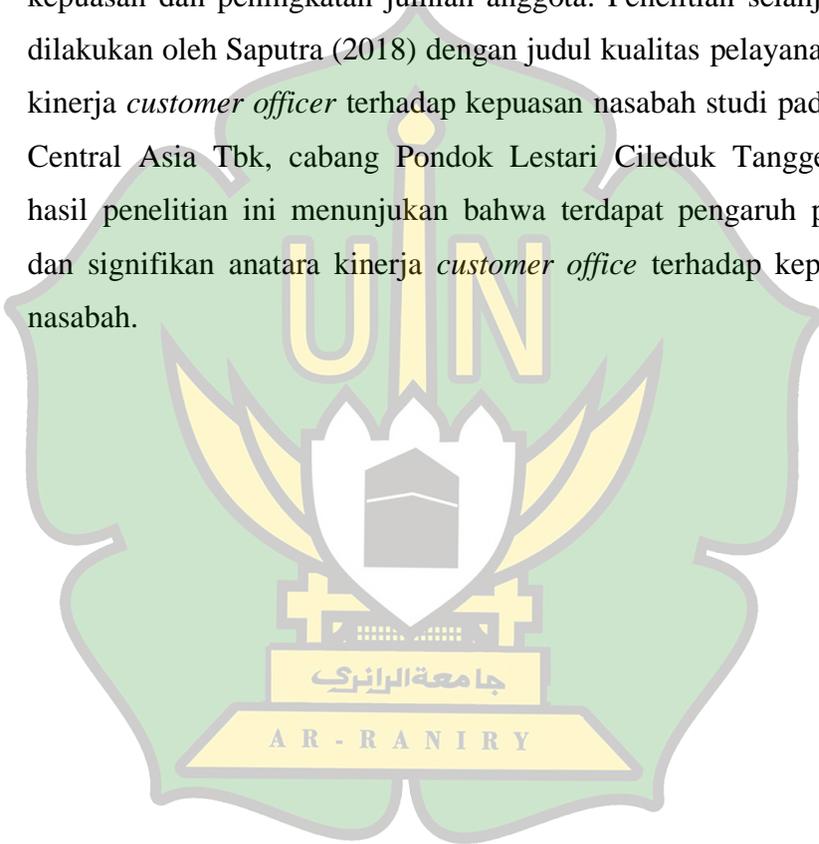
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu rata-rata responden menjawab 4 yang artinya setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa apabila karyawan bank BSI KCP Peudada memberikan kinerja yang baik terhadap nasabah dalam setiap kegiatan operasional bank maka nasabah akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh karyawan tersebut. Pada dasarnya kinerja karyawan ini merupakan

hal penting dalam menunjang kepuasan nasabah dikeranakan segala bentuk kegiatan yang dilakukn secara *face to face* atau berinteraksi langsung dengan nasabah. Semakin baik kinerja karyawan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkan kepuasan yang dialami oleh nasabah.

Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah di Bank BSI KCP Peudada merasa puas dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh bank tersebut. Hal ini bermakna apabila Bank BSI KCP Peudada terus meningkatkan kinerja karyawan baik dari segi pelayanan, , maupun ketelitian. Maka hal ini juga akan meningkatkan kepuasan nasabah, semakin baik kinerja yang diberikan maka akan semakin baik juga tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Dari hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dibuktikan juga dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,925 > 1.984$ dan nilai signifikan $0,004 < 0,05$ maka dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Ismanto (2020) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnta dilakukan oleh Karyono dan Parman (2018) dengan judul kepuasan nasabah diukur dari kinerja pelayanan dan kinerja karyawan pada Bank BJB Majalengka. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh

Lestari (2018) dengan judul pengaruh kinerja dan kepercayaan terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah anggota baitul mal wat tamwil bina insan sejahtera kota Jambi. Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah anggota. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saputra (2018) dengan judul kualitas pelayanan dan kinerja *customer officer* terhadap kepuasan nasabah studi pada PT. Central Asia Tbk, cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja *customer office* terhadap kepuasan nasabah.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

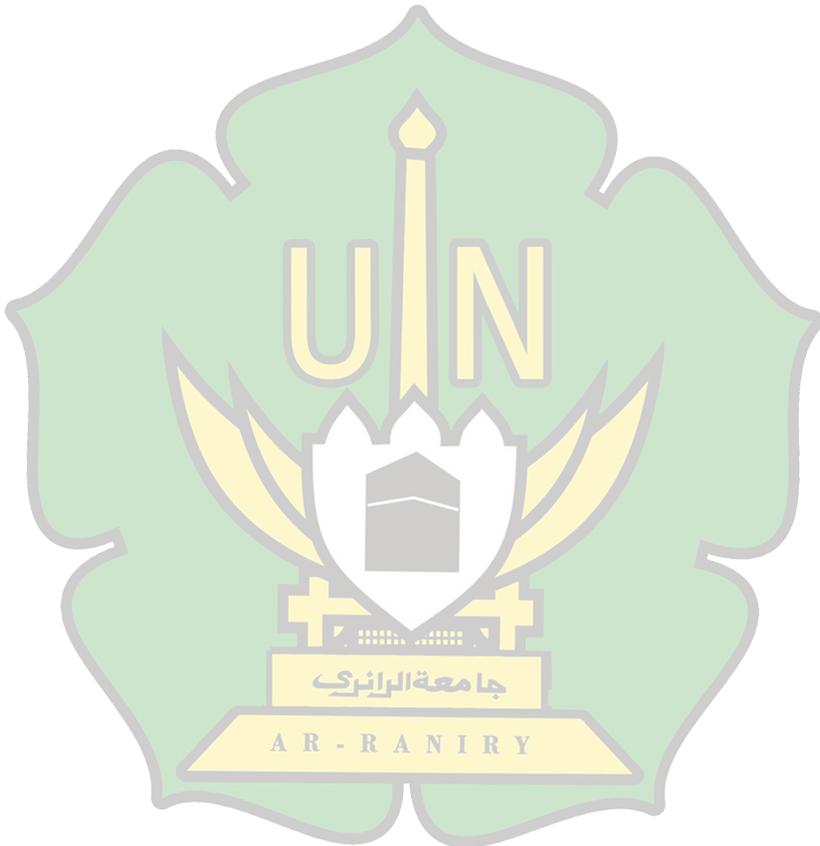
- 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Variabel Kinerja Karyawan (X_2), berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 3) Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 41,2% selebihnya 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

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

- 1) Mengenai pelayanan yang berkualitas, berdasarkan hasil dilapangan yang telah diteliti rata-rata nasabah Bank BSI KCP Peudada setuju bahwa pelayanan yang berkualitas mampu mempengaruhi kepuasan nasabah, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan atau ditambahkan lagi oleh lembaga tersebut yang membuat nasabah masih kurang setuju seperti fasilitas parki dan peralatan seperti ATM yang tidak seluruhnya bisa digunakan.
- 2) Mengenai kinerja karyawan, berdasarakan hasil temuan dilapangan yang telah diteliti rata-rata responden menjawab setuju dengan kinerja karyawan yang baik dapat membuat nasabah Bank BSI KCP Peudada merasa puas. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki yang membuat responden kurang setuju dengan kinerja karyawan yang belum memberikan kepuasan kepada nasabah seperti, karyawan belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang prima ketika banyak nasabah yang datang, dan karyawan belum sepenuhnya mampu menanggapi keluhan nasabah tepat waktu sesuai yang diharapkan, karyawan harus lebih fokus dan teliti lagi ketika sedang bertransaksi dengan nasabah.
- 3) Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk menggunakan variabel lain, seperti citra/merek, tingkat

keuntungan, dan faktor lainnya dengan cakupan yang lebih luas dan tentunya dapat memberikan kritik serta saran yang membangun objek yang diteliti agar mendapatkan hasil yang terperinci.

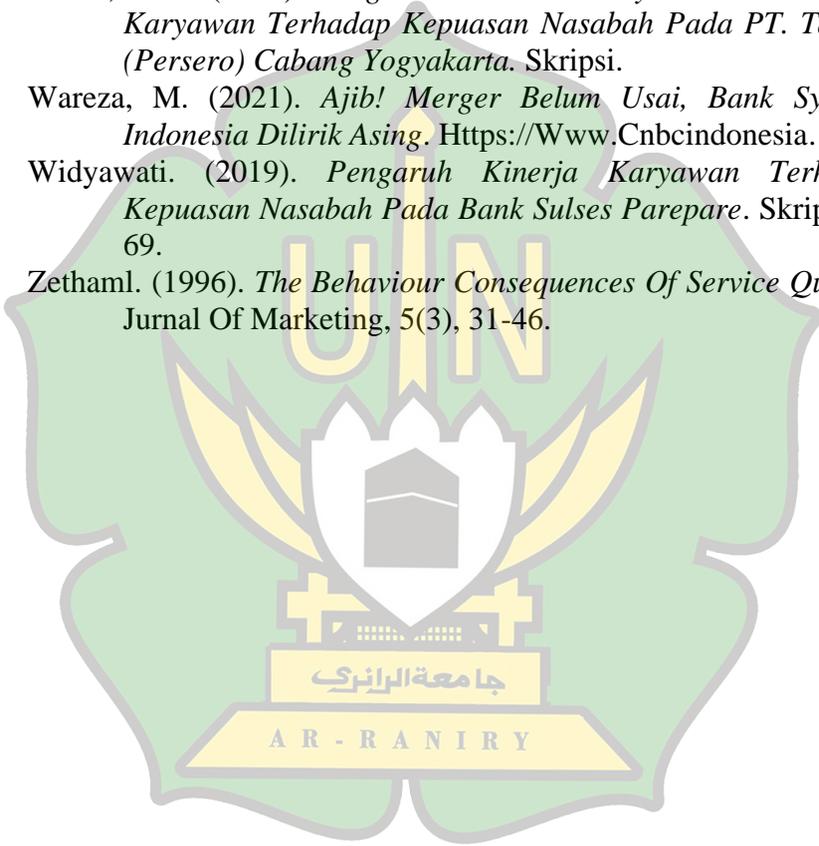


DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Djati, S Pantja. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Online, diakses 29 Maret 2013
- Didin Hafinudin dan Hendri Tanjung. *Manajemen syari'ah dalam praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2008) hal 56
- Fendy Tjipto dan Gregious Chandra, *servisve citra wisata dan setfcation* (Yogyakarta: Andi 2009) hal 12.
- Ghazali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBS SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Heidracman dan Husnan, Suad. (2002). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE
- Ibnu. (12 Februari 2008). *Kepuasan Pelanggan*. (<http://ibnudblog.blogspot.com>, diakses 29 Maret 2013)
- Ibid .hal.209
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Jusmaindah. (2019). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Di PT.Taspen (Persero) Cabang Bone)*.
- Jodi, I. W. (2019). *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bpr Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan*. Satyagraha, 01(2), 103-110.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.
- Kotler, phlilip dan armstrong, *Dasar-dasar pemasaran*, edisi bahasa Indonesia. jilid 1. (Jakarta :Prenhalindo 2001) hal 430.
- Kamila, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*

- Lina. 2016. *Pengaruh penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan : Jurnal Akuntansi, Vol.8 No.2 – November 2016.
- Muhson, Ali. (2009). *Modul Aplikasi Komputer II*. Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY. Yogyakarta
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Skripsi.
- Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto, Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 180 – 181
- Priyono dan Marnis, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2008),h.208.
- Prawirisentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPF
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rahmat lupyandi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*.(Jakarta : Salemba Empat ,2008) hal 148.
- Sumual, Marvilli.VF, Daud M. Liando., dan Joyce Rares. 2016. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Kota Manado*. Manado : Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumber DayaPembangunan, Vol.3 - Januari-Februari 2016.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*.Bandung : CV, Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*(Bandung :Alfabeta,2010). hal 81
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*(Bandung :Alfabeta,2010). hal 124
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Sani, Supranto Ahmad dan Mahfud, Mashuri. 2010. *Metodologi Penelitian Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UIN Press
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta : STIE YKPN.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Utami, S. B. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Skripsi.
- Wareza, M. (2021). *Ajib! Merger Belum Usai, Bank Syariah Indonesia Dilirik Asing*. <https://www.cnbcindonesia.com>.
- Widyawati. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulses Parepare*. Skripsi, 1-69.
- Zethaml. (1996). *The Behaviour Consequences Of Service Quality*. *Jurnal Of Marketing*, 5(3), 31-46.



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)

Assalamu 'alaikum, Wr. Wb

Terima kasih atas partisipasi saudara/I menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Kuesioner salah satu instrumen penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Siti Raihan
NIM : 190603379
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Untuk memenuhi tugas penyelesaian Skripsi Program Sarjana. Saya sangat menghargai waktu saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan saudara/I. Demikian kuesioner ini diberikan, mohon kiranya saudara/I mengisi seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wa'allaikumsallam, Wr. Wb.

Hormat Saya

Siti Raihan

Lampiran 2. Identitas Responden

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

1. Nama :
2. Jenis Kelamin Pria Wanita
3. Umur 5 tahun
 26-35 tahun
 36-45 tahun
 > 45 tahun
4. Pendidikan Terakhir SD SMP SMK
 DIPLOMA S1/S2
5. Pekerjaan Pelajar/mahasiswa/i
 PNS/TNI/POLRI
 Karyawan swasta
 Petani/pensiun
6. Lama menjadi nasabah Kurang dari 1 tahun
 1- 3 tahun
 Lebih dari 3 tahun

1. Pengisian Kuesioner

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

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

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

2. Pernyataan kuisisioner berikut terkait kepuasan nasabah (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan nasabah					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					

	karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya					
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai nasabah					
5.	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan					
6.	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman					
7.	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan					
8.	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa					

3. Pernyataan Kuisioner Terkait Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pertanyaan - R A N	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1.	Ruang kantor nyaman dan bersih					
2.	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata rapi					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3.	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan					
4.	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan					

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5.	Karyawan yang ramah dan cekatan					
6.	Karyawab bersedia membantu tanpa diminta nasabah					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
8.	Karyawan/perusahaan perhatian khusus kepada setiap nasabah					

4. Pernyataan Kuisisioner Terkait Kinerja Karyawan (X_2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
1.	Karyawan yang ada bekerja dengan baik memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat					
2.	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi					
3.	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan					
4.	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani nasabah seperti memberi					

	jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan					
5.	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun					
6.	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan nasabah					
7.	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan nasabah					
8.	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik					



Lampiran 3. Hasil Tabulasi Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
1	2	2	2	2	2	4	2	2
2	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	4	5	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	2	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	2	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	2	2
14	5	5	5	5	5	3	3	3
15	4	4	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	2
17	4	4	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	5	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	3	3	3	3	3	5
23	3	3	3	3	5	5	5	5
24	2	4	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	2
27	4	4	4	4	4	4	2	2
28	4	4	4	4	4	4	4	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	5	5	5	5
33	2	2	2	2	3	4	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4

37	4	4	4	4	4	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5
39	2	2	2	2	2	2	2	2
40	4	4	2	2	2	2	4	4
41	4	4	4	5	5	5	5	4
42	4	4	4	4	2	2	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	2
44	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	3	4	5
48	3	3	3	3	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	5	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	2
54	5	5	5	5	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	3	5	2	2	3	2	2
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	3	3	2	3	3	4	2
62	3	3	5	3	5	5	5	5
63	4	3	4	4	4	5	5	3
64	5	5	5	5	5	5	5	5
65	3	5	5	5	3	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	2	2
67	5	5	3	5	2	2	2	2
68	4	4	4	4	4	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	4	3	2	3
77	4	4	4	4	2	2	2	2

78	4	4	4	4	4	4	2	2
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	2	2	2	3	3	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	2	3	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	4	3	5	3	5	3	4
87	5	5	5	4	2	2	2	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	5	5	5	5	5	5
95	5	5	2	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	3	4
97	5	5	5	4	3	2	2	2
98	4	4	4	4	4	4	2	2
99	4	4	4	4	4	2	4	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4

2. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	2	4	2	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	2	4	4	5	5	4
5	4	4	3	5	4	5	3	4
6	3	4	4	4	4	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	5	5
10	4	4	4	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	5	4	4	4	4	4

14	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	5	5	5
23	3	3	3	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	<u>4</u>	<u>3</u>	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2	4	2	4	4	4	4	4
34	2	4	2	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	3
36	4	4	4	2	2	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	4	4
39	5	5	5	5	5	5	4	4
40	5	4	5	4	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	5	5	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	3	5	3	3	5
47	3	3	3	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	5	3	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	2	2	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	2	2	4	4	4
54	5	5	5	5	3	3	3	3

55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	4	2	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	5	4	4	4	4	4
61	3	3	3	2	3	4	4	2
62	1	2	2	3	5	5	5	5
63	5	4	5	5	4	4	4	3
64	2	2	3	5	5	5	5	5
65	3	3	5	3	3	5	5	5
66	4	4	4	4	4	2	2	2
67	4	5	5	5	3	2	2	2
68	4	4	4	4	4	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	5	5
71	5	5	5	3	3	5	2	2
72	4	4	4	4	4	4	3	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	3	4	3
75	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	5	4	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	2
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	2
82	4	4	5	3	2	2	3	3
83	4	4	4	4	5	5	5	5
84	4	4	4	4	5	5	5	5
85	4	4	4	4	2	2	2	2
86	4	4	4	4	3	2	2	3
87	4	4	4	4	4	4	2	2
88	4	4	4	4	4	4	4	2
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	5	5
94	1	4	4	4	4	5	5	5
95	5	2	4	5	4	4	4	4

96	4	4	5	5	3	3	4	4
97	3	5	4	4	4	4	4	4
98	4	2	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	2	4

3. Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (X_2)

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

32	4	4	4	4	4	4	2	2
33	5	5	2	2	2	4	2	2
34	4	4	4	4	4	5	5	4
35	5	5	5	3	5	4	5	2
36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	2	2	3	3	2
38	5	5	4	5	4	3	3	3
39	2	2	2	2	2	4	2	2
40	2	2	2	2	2	4	2	2
41	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	2	2	4	2	4
43	4	4	4	4	5	5	5	5
44	4	4	4	5	4	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	3	5	5	5	5	5	5
49	4	4	3	4	5	4	4	4
50	4	4	5	5	5	5	5	5
51	4	3	4	4	3	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	3	2	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	2	2	2	2	4	2	2
60	4	4	4	5	3	4	2	4
61	5	3	5	3	5	5	5	5
62	1	1	3	3	2	4	2	2
63	2	2	2	2	2	4	2	2
64	3	3	2	2	3	3	4	4
65	3	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	5	5
67	5	5	5	5	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4

73	4	4	4	2	2	2	3	3
74	4	4	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	2	2	2	2
76	4	4	4	4	4	4	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5
80	2	2	2	2	2	2	2	2
81	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	2
91	4	4	4	4	2	2	2	2
92	4	4	4	4	5	5	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	2	4	4	4	2	2	2
95	5	5	4	5	4	5	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4

AR - RANIRY

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations								Kepuasan nasabah
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
Y. 1	Pearson Correlation	1	.820 **	.489 **	.554 **	.212 *	.078	.055	.167	.512**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.034	.439	.585	.097	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y. 2	Pearson Correlation	.820 **	1	.573 **	.722 **	.332 **	.170	.194	.332 **	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.091	.053	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y.3	Pearson Correlation	.489 **	.573 **	1	.750 **	.553 **	.383 **	.321 **	.322 **	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y. 4	Pearson Correlation	.554 **	.722 **	.750 **	1	.599 **	.446 **	.366 **	.350 **	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y.5	Pearson Correlation	.212 *	.332 **	.553 **	.599 **	1	.819 **	.695 **	.593 **	.845**
	Sig. (2-tailed)	.034	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y.6	Pearson Correlation	.078	.170	.383 **	.446 **	.819 **	1	.725 **	.656 **	.772**
	Sig. (2-tailed)	.439	.091	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y. 7	Pearson Correlation	.055	.194	.321 **	.366 **	.695 **	.725 **	1	.796 **	.762**
	Sig. (2-tailed)	.585	.053	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y. 8	Pearson Correlation	.167	.332 **	.322 **	.350 **	.593 **	.656 **	.796 **	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.097	.001	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ke pu as an na sa ba h	Pearson Correlation	.512 **	.652 **	.722 **	.786 **	.845 **	.772 **	.762 **	.767 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Kualita s_Pela yana n
X1 .1	Pearson Correlation	1	.626 **	.707 **	.399 **	.168	.127	.098	.050	.524**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.095	.209	.333	.619	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .2	Pearson Correlation	.626 **	1	.805 **	.484 **	.312 **	.124	.049	.026	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.219	.628	.797	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .3	Pearson Correlation	.707 **	.805 **	1	.524 **	.252 *	.118	.131	.105	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.011	.241	.192	.300	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .4	Pearson Correlation	.399 **	.484 **	.524 **	1	.617 **	.367 **	.283 **	.266 **	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .5	Pearson Correlation	.168	.312 **	.252 *	.617 **	1	.670 **	.580 **	.531 **	.784**
	Sig. (2-tailed)	.095	.002	.011	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .6	Pearson Correlation	.127	.124	.118	.367 **	.670 **	1	.730 **	.670 **	.756**
	Sig. (2-tailed)	.209	.219	.241	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .7	Pearson Correlation	.098	.049	.131	.283 **	.580 **	.730 **	1	.806 **	.743**
	Sig. (2-tailed)	.333	.628	.192	.004	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 .8	Pearson Correlation	.050	.026	.105	.266 **	.531 **	.670 **	.806 **	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.619	.797	.300	.007	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ku alit as _P ela ya na n	Pearson Correlation	.524 **	.563 **	.603 **	.696 **	.784 **	.756 **	.743 **	.707 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

3. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X₂)

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Kinerja_karyawan
X2 .1	Pearson Correlation	1	.869**	.711**	.567**	.579**	.528**	.439**	.402**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .2	Pearson Correlation	.869**	1	.714**	.643**	.601**	.522**	.498**	.458**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .3	Pearson Correlation	.711**	.714**	1	.828**	.777**	.632**	.610**	.569**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .4	Pearson Correlation	.567**	.643**	.828**	1	.790**	.634**	.568**	.587**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .5	Pearson Correlation	.579**	.601**	.777**	.790**	1	.781**	.760**	.680**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .6	Pearson Correlation	.528**	.522**	.632**	.634**	.781**	1	.821**	.784**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .7	Pearson Correlation	.439**	.498**	.610**	.568**	.760**	.821**	1	.851**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 .8	Pearson Correlation	.402**	.458**	.569**	.587**	.680**	.784**	.851**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kinerja_karyawan	Pearson Correlation	.738**	.772**	.862**	.836**	.900**	.871**	.853**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	9

2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	9

3. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	9

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

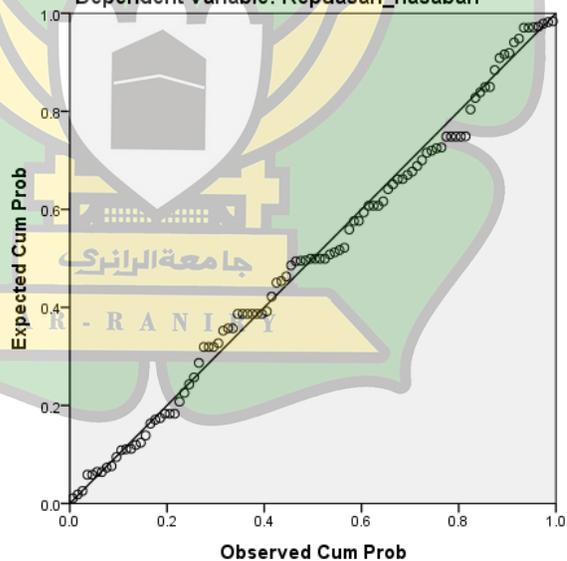
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

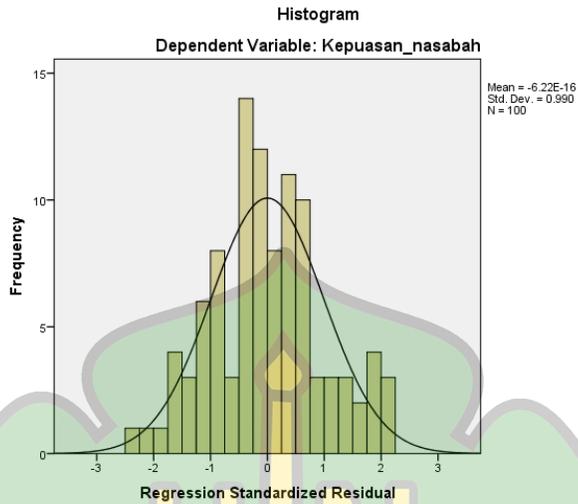
1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.21314097
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.048
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_nasabah





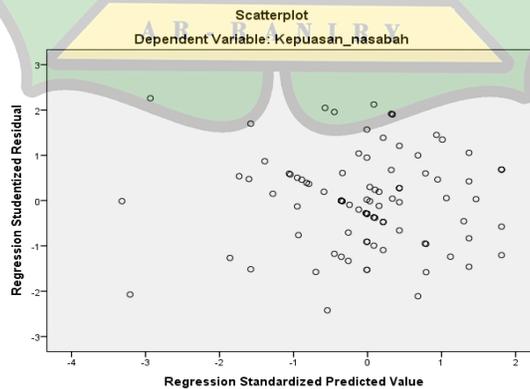
2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas_Pelayanan	.966	1.035
	Kinerja_Karyawan	.966	1.035

a. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

3. Uji Heterokedastisitas



Lampiran 7. Hasil Uji regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.364	2.449		5.457	.000
	Kualitas_Pelayanan	.464	.066	.557	7.032	.000
	Kinerja_karyawan	.148	.051	.232	2.925	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

1. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.364	2.449		5.457	.000
	Kualitas_Pelayanan	.464	.066	.557	7.032	.000
	Kinerja_karyawan	.148	.051	.232	2.925	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	715.737	2	357.868	33.963	.000 ^b
	Residual	1022.103	97	10.537		
	Total	1737.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah
b. Predictors: (Constant), Kinerja_karyawan, Kualitas_Pelayanan

3. Hasil Uji R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.400	3.246

a. Predictors: (Constant), Kinerja_karyawan, Kualitas_Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah