

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN NILAI-NILAI SYARIAH DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KCP
DARUSSALAM)**



Disusun Oleh:

**WIWIN UTARI
NIM. 180603295**

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Wiwin Utari
NIM : 180603295
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 September 2020
Yang Menyatakan,



WIWIN UTARI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

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

Dengan Judul:

**Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah
KCP Darussalam)**

Disusun Oleh:

Wiwin Utari
NIM. 180603295

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

Pembimbing I,


Inayatillah, MA. EK
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II,


Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


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

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL

SKRIPSI

Disusun Oleh

Wiwin Utari
NIM. 180603295

Dengan Judul:

Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam)

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

Pada Hari/Tanggal : Kamis 02 Juli 2020
11 Zulkaidah 1441 H

Banda Aceh
Tim Penilai Hasil Sidang Skripsi

Ketua


Inayatillah, MA, EK
NIP. 198208042014032002

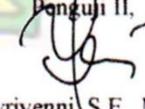
Penguji I,


Fithriady, Lc., MA
NIP. 198008122006041004

Sekretaris,


Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

Penguji II,


Evriyenni, S.E., M.Si
NIDN.0113048302

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



Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003



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

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

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Wiwin Utari
 NIM : 180603295
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
 E-mail : wiwinutari2015@gmail.com

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp Darussalam)

Berserta 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 : 1 September 2020

Mengetahui:

Penulis

Wiwin Utari
 NIM. 180603295

Pembimbing I

Inayatillah/ MA. EK
 NIP. 198208042014032002

Pembimbing II

Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
 NIP. 198601282019031005

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam)”**. Selawat dan salam tak lupa pula peneliti kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan berupa saran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dalam bentuk morel maupun materiel. Untuk selanjutnya dengan rasa hormat peneliti sampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
3. Ibu Ayumiati, SE., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.

4. Bapak Muhammad Arifin, Ph.D merupakan Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Ibu Inayatillah, MA. EK dan Bapak Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si Sebagai Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran di tengah padatnya jadwal, dan memberikan ilmu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Fithriady, Lc.,MA dan Ibu Evriyenni, S.E., M.Si sebagai Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan saran yang membangun guna untuk menyempurnakan Skripsi ini.
7. Evy Iskandar, SE., M. Si.AK., CPAI selaku Penasehat Akademik, dan Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah beserta staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Kepada Pimpinan dan Bagian Umum Bank Aceh Syariah KCP Darussalam yang telah mengizinkan peneliti untuk menjadikan Bank Aceh Syariah KCP Darussalam sebagai objek penelitian.
9. Teristimewa untuk ayahanda Burhanuddin dan ibunda Elidar, S.Pd yang telah membesarkan dan mengasuh dengan penuh cinta dan kasih sayang serta tak henti-hentinya mendoakan dengan tulus untuk kesehatan, kebahagiaan, dan kekuatan peneliti. Terima kasih telah banyak memberikan motivasi, nasehat serta semangat bagi peneliti. Serta kakak dan adik yang saya cintai Destiananda dan Maghfirah yang telah

memberikan semangat, kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi sampai saat ini dan dapat menyusun skripsi ini

10. Sahabat tercinta Anita Armanda, Husnul Fuada M, Ummul Dia Lisa, Mutia Zahara, Fidya Fija Phonna, Nurul Rahmah dan Amalia Fajrina dan seluruh teman teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah, yang setia ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi inidan terima kasih atas dukungannya selama ini.
11. Seluruh pihak yang telah tulus ikhlas membantu, memberikan doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Bantuan tersebut peneliti serahkan kepada Allah SWT untuk memberi balasan dan pahala yang lebih baik lagi.

Peneliti sadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 1 September 2020

Penulis,



Wiwin Utari

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun 1987-Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

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

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

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

b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

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

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

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

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

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

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

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Wiwin Utari
NIM : 180603295
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam)
Pembimbing I : Inayatillah, MA. EK
Pembimbing II : Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel penerapan nilai-nilai syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai syariah dan kualitas layanan secara bersama-sama saling berhubungan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

Kata Kunci: Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengertian Penerapan	13
2.2 Nilai-Nilai Syariah	13
2.2.1 Pengertian Nilai dan Syariah.....	13
2.2.2 Prinsip Hukum Nilai-Nilai Syariah	15
2.2.3 Indikator Nilai-Nilai Syariah.....	16
2.3 Kualitas Layanan	23
2.3.1 Pengertian Kualitas	23
2.3.2 Pengertian Layanan	24
2.3.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	25
2.3.4 Indikator Kualitas Layanan	26
2.3.5 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	28
2.4 Kepuasan Konsumen/Nasabah	30
2.4.1 Pengertian Kepuasan	30

2.4.2 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	31
2.4.3 Mengukur Kepuasan Nasabah.....	32
2.4.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah	33
2.5 Penelitian Terdahulu	35
2.6 Kerangka Berpikir.....	49
2.7 Hipotesis	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.1.1 Pendekatan Penelitian	53
3.1.2 Tujuan dan Arah Penelitian	53
3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya	54
3.2.1 Jenis Data	54
3.2.2 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.3.1 <i>Library Research</i>	58
3.3.2 <i>Field Research</i>	58
3.4 Variabel Penelitian.....	59
3.5 Skala Pengukuran.....	62
3.6 Teknik Analisis Data.....	65
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.8.1 Uji Normalitas.....	67
3.8.2 Uji Multikolinearitas	67
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	68
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	69
3.10 Pengujian Hipotesis	69
3.10.1 Uji t	70
3.10.2 Uji F	71
3.11 Uji Koefisien Determinasi.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah	73
4.1.1 Sejarah PT. Bank Aceh Syariah.....	73
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Aceh Syariah	78
4.1.3 Produk dan Layanan PT. Bank Aceh Syariah	78
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah	
KCP Darussalam	83

4.2	Karakteristik Responden	89
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	91
4.3.1	Uji Validitas	92
4.3.2	Uji Reliabilitas	95
4.4	Uji Asumsi Klasik	96
4.4.1	Uji Normalitas.....	96
4.4.2	Uji Multikolinearitas	97
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	98
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	100
4.6	Uji Hipotesis	101
4.6.1	Uji T (Uji Parsial)	102
4.6.2	Uji F (Uji Simultan).....	104
4.7	Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	105
4.8	Pembahasan	106
4.8.1	Pengaruh Nilai-Nilai Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah	106
4.8.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	107
4.8.3	Pengaruh Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	108
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN		121

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam Tahun 2016-2019	3
Tabel 2.1	Matrik Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1	Definisi dan Indikator Variabel	59
Tabel 3.2	Skor Pada Skala Likert.....	64
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	89
Tabel 4.2	Nilai-Nilai Syariah Syariah.....	92
Tabel 4.3	Kualitas Layanan KCP Darussalam.....	93
Tabel 4.4	Kepuasan Nasabah	94
Tabel 4.5	Reabilitas.....	95
Tabel 4.6	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	97
Tabel 4.7	Uji Multikolinieritas.....	98
Tabel 4.8	Analisis Regresi linier Berganda	100
Tabel 4.9	Uji Parsial (T)	102
Tabel 4.10	Uji Simultan (F).....	104
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam	84
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran	1. Kuesioner Penelitian	121
Lampiran	2. Jawaban Kuesioner	127
Lampiran	3. Jawaban Responden dan Karakteristik Responden	137
Lampiran	4. Uji Validitas.....	142
Lampiran	5. Uji Reabilitas Syariah.....	147
Lampiran	6. Uji Normalitas KCP Darussalam	150
Lampiran	7. Uji Multikolinearitas	151
Lampiran	8. Uji Heterokedastisitas	153
Lampiran	9. Uji T (Parsial), Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi.....	156
Lampiran	10. R tabel, T tabel, F table.....	158

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasal 1 huruf 1 Undang-Undang No 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sementara itu pasal 1 huruf 2 menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998). Bank sebagai lembaga perantara (*intermediary institution*) yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dana dari masyarakat yang disimpan dalam bentuk rekening giro, deposito, dan tabungan kemudian dihimpun dan dikelola oleh bank. Dengan adanya lembaga perbankan, masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi bisnis (Wangsawidjaja, 2012).

Bagi suatu negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Maka dari itu, peranan perbankan sangat memengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam

mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat (Kasmir, 2005).

Sejalan dengan perkembangannya, kehidupan ekonomi yang melibatkan dunia perbankan tidak terbatas pada perbankan konvensional. Dewasa ini perbankan dengan konsep sistem syariah menjadi fenomena baru yang mulai menggema di dunia internasional. Pada Tahun 1998 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang secara tegas mengakui keberadaan bank yang berdasarkan prinsip syariah di samping bank konvensional. Dengan perkembangan yang signifikan perbankan syariah di Indonesia, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang tersendiri tentang perbankan syariah, yaitu melalui Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 (Mardani, 2015).

Bank syariah ialah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank umum syariah merupakan bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dan lalu lintas pembayaran, yang berdiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional (Ismail, 2014). Salah satu BUS yang di Indonesia adalah PT. Bank Aceh Syariah yang merupakan sebuah lembaga keuangan syariah yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

PT. Bank Aceh Syariah memiliki cabang di daerah provinsi Aceh dan Kota Medan. Salah satu kantor cabang pembantu dari PT. Bank Aceh Syariah yaitu PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam yang terletak di Darussalam kota Banda Aceh.

Dalam meningkatkan kegiatan usahanya ditengah persaingan yang ketat denganBUS lainnya, PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam berlomba dan bersaing mencari perhatian dari masyarakat dengan harapan agar masyarakat dapat memilih bank tersebut, dengan menerapkan nilai-nilai syariah yang sesuai dengan ketentuan islam, memberikan pelayanan yang baik dan juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi dengan bank. Adapun jumlah nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam Tahun 2016-2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP
Darussalam Tahun 2016-2019

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Pertumbuhan
1	2016	11.856	-
2	2017	12.120	264
3	2018	12.768	648
4	2019	13.661	893

Sumber: PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam (2020).

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam yang setiap tahunnya memiliki peningkatan. Dapat dilihat dari tahun 2016-2017 terjadi peningkatan sebesar 2,23%. Kemudian pada tahun 2017-2018 terjadi peningkatan sebesar 5,35% dan pada tahun 2018-2019

terjadi peningkatan sebesar 6,99%.Terjadinya peningkatan jumlah nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam tentunya terjadi atas dasar penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan nasabah. Sebagaimana yang sering kita ketahui dari masyarakat sekitar bahwa masih banyak nasabah yang ragu-ragu akan bank syariah dan sulit membedakannya setelah dikonversikan. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa bank syariah hanya berganti label saja sedangkan praktiknya sama saja dengan bank konvensional, adalah kenyataan yang sering terjadi di lapangan (Hadi, 2019). Akan tetapi, PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam terus melakukan peningkatan penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan kepada nasabah dengan menjadikan prioritas utama dalam memberikan layanan yang berkualitas dan tulus kepada seluruh nasabahnya.

Di samping melakukan peningkatan kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik, PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam juga mengutamakan penerapan nilai-nilai syariah dalam menjalankan usahanya. Setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut dan meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (*corporate values*) yang berlandaskan kepada budaya Aceh yang kental akan dengan nilai-nilai dan budaya yang islami (www.bankaceh.co.id).

PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam dalam menarik dan mempertahankan nasabah tentunya bank ini harus mampu

menerapkan nilai-nilai syariah yang menekankan pada prinsip hukum perjanjian islam di antaranya yaitu *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan dan kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) yang merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian islam. Dengan penerapan nilai-nilai syariah tersebut, akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah untuk menempatkan dananya ataupun menggunakan pembiayaan pada perbankan syariah tersebut (Djamil, 2001).

Adapun nilai-nilai syariah yang berasal dari prinsip-prinsip (asas-asas) ke islamian tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus diaplikasikan dengan nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai syariah guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi. Tidak hanya dalam penerapan nilai-nilai syariah saja, kualitas layanan juga hal yang menentukan tingkat kepuasan nasabah pada suatu bank. Menurut Tjiptono (dalam Pananrangi, 2017), menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan turut mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah akan memberikan

penilaian baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Nasabah akan menilai kualitas layanan suatu bank berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan harapannya (Suryani, 2017). Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan bank jasa maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan adalah suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan di ingat oleh nasabahnya. Adapun pelayanan yang harus diberikan kepada nasabahnya adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tidak akan pindah ke bank lain (Atmadjati, 2018).

Nasabah pada zaman sekarang adalah nasabah yang kritis dan sangat berhati-hati dalam membelanjakan dan menginvestasikan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perbankan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak bank, maka akan semakin puas nasabah dan dia akan terus memilih bank tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang dia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia (Afifah, 2018).

Setelah menjalankan penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan dengan baik, maka selanjutnya adalah harus memperhatikan kepuasan nasabah. Kepuasan adalah penilaian

mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Kepuasan nasabah (pelanggan) dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan maupun nilai yang diberikan oleh perusahaan, sehingga kepuasan nasabah hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman nasabah yang pernah berinteraksi langsung dengan perusahaan (Nuralam, 2017).

Adapun literatur yang berkaitan dengan penelitian penulis yaitu penelitian (Susanti dan Syahrian, 2019) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang)” dalam penelitian ini membahas bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang. Penelitian (Fransiska, 2019) dengan judul “pengaruh kualitas layanan bank terhadap kepuasan nasabah (studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Curup)” dalam penelitian ini membahas bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga kualitas layanan di Bank Syariah Mandiri KCP Curup cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian (Nadhiroh, 2016) dengan judul “pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” dalam penelitian ini membahas bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudian variabel penerapan nilai

islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi, dari hasil uji t ternyata penerapan nilai islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dibandingkan kualitas produk. Penelitian (Aliah, 2011) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang)” dalam penelitian ini membahas bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang, sedangkan variabel penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

Penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan tidak terlepas dari peran karyawan dalam memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Karena pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan yang dialami nasabah akan sangat berpengaruh terhadap perilaku selanjutnya. Nasabah yang merasa puas, maka nasabah tersebut akan memperlihatkan sikap dan perilaku positif terhadap terhadap produk dan layanan perbankan yang sudah dimanfaatkan. Nasabah kemungkinan akan loyal memanfaatkan bank tersebut, atau bahkan tidak segan-segan akan merekomendasikan kepada nasabah lain untuk menggunakan layanan perbankan yang digunakannya. Dan begitu juga sebaliknya, jika nasabah merasa kecewa maka nasabah tersebut akan cenderung bersikap negatif, mengurangi transaksi atau

penggunaan layanan lainnya, bahkan akan menceritakannya kepada nasabah lain. Maka dari itu kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap berjalannya suatu bank (Suryani, 2017).

Melihat penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan mempunyai peranan yang sangat penting terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa keuangan bank syariah dan juga masih terjadi perbedaan pendapat berpengaruh atau tidaknya terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Analisis Penerapan Nilai-Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam).**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dibangun dari latar belakang dan didukung dari pemahaman akan teori, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa rumusan masalah, di antaranya:

1. Apakah nilai-nilai syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam?
3. Apakah nilai-nilai syariah dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan maksud penelitian di atas, dibangunlah beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah nilai-nilai syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
3. Untuk mengetahui apakah nilai-nilai syariah dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ada di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis baik dalam segi memperluas wawasan penulis, menambah

pengalaman, dan ilmu yang didapat baik dari pembelajaran awal hingga selesainya penelitian ini.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan teori mengenai penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

c. Bagi Perbankan

Sebagai bahan acuan atau pedoman dalam menerapkan nilai-nilai syariah, melayani atau menyediakan fasilitas yang diharapkan mampu memberikan kepuasan pada nasabah sehingga akan membantu meningkatkan pangsa pasar bank syariah tersebut.

1.5 Sistematika Pembahasan

Agar penulisan dalam penelitian ini mudah untuk dipahami, maka dalam penulisan ini terdiri atas sub bab, dimana terdapat lima garis besar pembahasan diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang permasalahan yang menjadi dasar atau pokok masalah yang akan penulis teliti. Selain memuat latar belakang, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan yang nantinya akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan penyusunan hasil penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang relevan berkaitan dengan penelitian, yaitu penjelasan tentang penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan. Poin penting dari bab ini adalah untuk memperoleh pemahaman serta kerangka yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Telaah pustaka berisi tentang penelitian-penelitian terkait yang dijadikan referensi dalam penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan kerangka berpikir, dan pada bagian terakhir adalah pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang digunakan, mulai dari jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data berupa alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan. Dalam bab ini, peneliti mencoba menguraikan hasil penelitiannya, apakah sama dengan penelitian pendahulu, atau mungkin berbeda.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya. Peneliti juga menyampaikan beberapa kekurangan di dalam penelitian yang dilakukan demi memudahkan kelengkapan suatu studi analisis yang mungkin akan dilakukan di masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2019), mengatakan bahwa penerapan adalah :

1. proses, cara, perbuatan menerapkan.
2. pemasangan.
3. pemanfaatan; perihal mempraktikkan.

Penerapan (*implementasi*) yaitu suatu aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Aktivitas disini bukan hanya sekedar aktivitas biasa, akan tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan (Firdianti, 2018).

Menurut Charles O. Jones dalam Waseso dan Hidayat (2016), mengartikan penerapan (*implementasi*) ialah sebagai suatu aktivitas yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah cara, proses, perbuatan menerapkan atau suatu tindakan mempraktikkan dalam suatu aktifitas tertentu yang dilakukan berdasarkan acuan norma tertentu dalam mencapai tujuan kegiatan.

2.2 Nilai-Nilai Syariah

2.2.1 Pengertian Nilai dan Syariah

Menurut Koentjaraningrat dalam Abror (2009), menyatakan bahwa nilai dan sistem nilai terdiri dari konsep-konsep yang hidup di alam pikiran sebagian besar warga masyarakat tentang hal-hal yang harus mereka anggap sangat bernilai dalam hidup. Pengertian yang sama juga disampaikan oleh Ting Chew Peh dalam Abror (2009), yaitu nilai dianggap sebagai suatu prinsip umum yang memuat suatu ukuran tertentu untuk membuat pengadilan dan pemilihan mengenai suatu tindakan, dan menurut lembaga tertentu. Menurut Norazit Selat dalam Abror (2009), mengartikan bahwa nilai merupakan suatu prinsip tingkah laku yang diterima dan diamalkan oleh kelompok masyarakat. Nilai juga memberi suatu ukuran mengenai benar dan salah, wajar atau tidak wajar, adil dan tidak adil, dan sebagainya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian nilai adalah suatu gagasan mengenai sesuatu yang dikehendaki oleh suatu kelompok masyarakat sebagai ukuran untuk menilai tindakan yang telah atau akan diambil.

Syariah adalah kata bahasa Arab yang secara harfiah berarti suatu jalan yang ditempuh atau garis yang mestinya dilalui. Secara terminologi, definisi syariah merupakan peraturan-peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah, atau telah digariskan pokok-pokoknya dan dibebankan kepada seluruh kaum muslimin agar mematuhi, supaya syariah ini diambil oleh seluruh orang islam sebagai penghubung di antaranya dengan Allah dan di antaranya dengan manusia. Jadi syariah adalah peraturan dan

hukum-hukum, yang menentukan garis hidup yang harus dilalui oleh seorang muslim (Karim, 2006).

Jika pengertian nilai dihubungkan dengan syariah, maka yang dimaksud dengan nilai-nilai syariah adalah gagasan-gagasan atau konsep-konsep yang ada dalam pikiran dan perasaan anggota masyarakat, sebagai sesuatu yang dikehendaki bersama. Gagasan atau konsep ini diambil atau dijiwai oleh al-quran dan hadits. Syariah mengandung nilai-nilai yang sangat berguna bagi kehidupan manusia secara pribadi ataupun kelompok, lahir ataupun batin (Abror, 2009).

2.2.2 Prinsip Hukum Nilai-Nilai Syariah

Sistem perbankan syariah sebagai bagian dari konsep ekonomi islam ke dalam lingkungan ekonomi. Maka dari itu, perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk menghasilkan keuntungan melalui setiap transaksi komersial saja, akan tetapi juga dituntut untuk mengimplementasikan nilai-nilai syariah yang sesuai dengan al-qur'an dan hadits. Menurut Muhammad Amin Suma dalam pelaksanaan bank syariah terdapat berbagai asas yang diantaranya yaitu (Shomad, 2012):

1. Asas *Ridha'iyah* (rela sama rela), yaitu bahwa setiap transaksi ekonomi dalam bentuk apapun yang dilakukan oleh bank dengan pihak lain terutama dengan nasabah harus didasarkan pada prinsip rela sama rela.

2. Asas manfaat, yaitu suatu akad yang dilakukan oleh bank dengan nasabah yang berkenaan dengan hal-hal yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.
3. Asas keadilan, yaitu kedua pihak yang bertransaksi harus diperlakukan dengan adil dalam konteks pengertian luas dan konkret.
4. Asas saling menguntungkan, yaitu setiap yang dilakukan oleh bank dan nasabah harus bersifat menguntungkan untuk semua pihak yang berakad, dan tidak boleh menguntungkan salah satu pihak dengan merugikan pihak lain.

2.2.3 Indikator Nilai-Nilai Syariah

Prinsip nilai-nilai syariah yang ada pada setiap perusahaan atau bank yang berbasis syariah harus memiliki beberapa prinsip-prinsip sesuai dengan hukum islam sebagai titik acuan perusahaan. Berikut adalah beberapa indikator penerapan nilai-nilai syariah yang sesuai dengan hukum islam pada perusahaan di antaranya yaitu (Anshori, 2018):

1. *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Yaitu suatu prinsip dasar dalam hukum perjanjian islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas dalam menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi dikemudian hari. Dalam membuat hukum perjanjian tidak boleh ada unsur

paksaan, kekhilafan, dan penipuan. Adapun ayat al-quran yang menjelaskan tentang kebebasan dalam perjanjian sebagai berikut:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۗ (البقرة : ٢٥٦)

Artinya :

“Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat.” (QS. Al-Baqarah : 256)

Dalam hadits Nabi yang diriwayatkan oleh Imam al-Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf al-Muzani, Nabi s.a.w. bersabda:

الْصُّلْحُ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا

Artinya:

“Perjanjian boleh dan bebas dilakukan di antara kaum muslimin kecuali perjanjian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram.”

Ayat dan hadits di atas menjelaskan bahwa, Islam menghendaki dalam setiap perbuatan apapun harus didasari oleh kebebasan bertindak, sepanjang itu benar dan tidak bertentangan dengan syaria Islam.

2. Al-Musawah (Persamaan atau Kesetaraan)

Yaitu bahwa para pihak mempunyai kedudukan (*bargaining position*) yang sama, sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad /perjanjian setiap pihak mempunyai

kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Adapun ayat al-quran yang menjelaskan tentang persamaan dan kesetaraan dalam suatu akad/perjanjian sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ ذَكَرِمُنْ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ عِنْدَ اللَّهِ أَكْرَمَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ (١٣)

Artinya :

“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.” (QS. Al-Hujurat : 13)

Dalam hadits juga disebutkan Nabi s.a.w. bersabda:

عَنْ أَبِي نَضْرَةَ، حَدَّثَنِي مَنْ سَمِعَ حُطْبَةَ رَسُولِ اللَّهِ فِي وَسْطِ أَيَّامِ التَّشْرِيقِ، فَقَالَ: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ، أَلَا إِنَّ رَبَّكُمْ وَاحِدٌ، وَإِنَّ آبَاءَكُمْ وَاحِدٌ، أَلَا لَا فَضْلَ لِعَرَبِيٍّ عَلَيَّ أَعْجَمِيٍّ، وَلَا لِعَجَمِيٍّ عَلَيَّ عَرَبِيٍّ، وَلَا لِأَحْمَرَ عَلَيَّ أَسْوَدَ، وَلَا لِأَسْوَدَ عَلَيَّ أَحْمَرَ، إِلَّا بِالتَّقْوَىٰ (رواه احمد)"

Artinya:

“Dari Abi Nadhrah, telah menceritakan kepadaku seorang yang mendengar khutbah Rasulullah ketika di tengah hari tasyriq, Beliau bersabda: Hai manusia, sesungguhnya bapak kalian satu, tidak ada kelebihan bagi orang arab atas yang bukan arab, tidak pula yang bukan arab lebih mulia dari yang arab, pun tidak lebih mulia yang merah atas yang hitam, kecuali dengan taqwanya...” (H.R. Ahmad).

Ayat dan hadist di atas menjelaskan bahwa, islam menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang

sama di depan hukum (*equality before the law*), sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang satu dengan yang lainnya di sisi Allah adalah hanyalah derajat ketaqwaannya.

3. Al-‘Adalah (Keadilan)

Pelaksanaan asas ini dalam suatu perjanjian/akad menuntut para pihak untuk melakukan yang benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadilan, memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Adapun ayat al-quran yang menjelaskan tentang keadilan dalam suatu akad/perjanjian sebagai berikut:

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ (٩)

Artinya :

“Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.” (QS. Ar-Rahman : 9)

Dalam hadits juga disebutkan Nabi s.a.w. bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ, التَّاجِرُ الصَّدُوقُ
الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه الترميذي)

Artinya:

“Dari Abu Sa’id Radhiyallahu anhu, berkata: Rasulullah SAW. Bersabda: ‘Pedagang yang jujur yang dapat dipercaya itu bersama para Nabi dan orang-orang yang benar serta para syuhada’.” (HR Tirmidzi)

Ayat dan hadits di atas menjelaskan bahwa, nilai keadilan sangat penting dalam ajaran islam terutama dalam kehidupan

hukum, sosial, politik dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat melindungi keseimbangan antara batasan-batasan yang ditetapkan dalam sistem. Keadilan merupakan dasar sekaligus tujuan utama dalam semua tindakan manusia di kehidupan.

4. *Al-Ridha* (Kerelaan)

Yaitu bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus di dasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan, dan *mis-statement*. Adapun ayat al-quran yang menjelaskan tentang kerelaan dalam suatu akad/perjanjian sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِإِلْطِافٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa’ : 29)

Dalam hadits juga disebutkan Nabi s.a.w. bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ يَقُولُ رَسُولُ اللَّهِ قَالَ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - إِنَّمَا
الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ.

Artinya:

Dari Abu Said Al-Khudri, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Yang namanya jual beli itu hanyalah jika didasari asas saling rela.” (HR. Ibnu Majah)

Ayat dan hadits di atas menjelaskan bahwa, kata suka sama suka yang terkandung dalam ayat ini menunjukkan bahwa dalam hal membuat suatu perjanjian khususnya di lapangan perniagaan harus senantiasa didasarkan pada asas atau nilai-nilai kerelaan atau kesepakatan para pihak secara bebas.

5. *Ash-Shidq* (Kebenaran dan Kejujuran)

Yaitu bahwa di dalam Islam setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya penipuan/kebohongan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian/akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan/penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Adapun ayat al-quran yang menjelaskan tentang kebenaran dan kejujuran dalam suatu akad/perjanjian sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَفُوا لَوَاقِفًا لَا سَدِيدًا (٧٠)

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.” (QS. Al-Ahzab : 70)

Dalam hadits dari Al Hasan bin ‘Ali, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda:

دَعُ مَا يَرِيكَ إِلَى مَا لَا يَرِيكَ فَإِنَّ الصِّدْقَ طُمَأْنِينَةٌ وَإِنَّ الْكَذِبَ رِيْبَةٌ

Artinya:

“Tinggalkanlah yang meragukanmu pada apa yang tidak meragukanmu. Sesungguhnya kejujuran lebih menenangkan jiwa, sedangkan dusta (menipu) akan menggelisahkan jiwa” (HR. Tirmidzi dan Ahmad, hasan shahih).

Ayat dan hadits di atas menjelaskan bahwa, semua muslim wajib untuk berkata-kata jujur dan benar, terlebih lagi dalam hal melakukan suatu perjanjian dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan (*trust*) akan menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad.

6. *Al-Kitabah* (Tertulis)

Yaitu bahwa setiap perjanjian hendaknya dibuat secara tertulis, lebih berkaitan demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa. Adapun ayat al-quran yang menjelaskan tentang *al-kitabah* (tertulis) dalam suatu akad/perjanjian sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ (٢٨٢)

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.” (QS. Al-Baqarah : 282)

Hal ini juga dijelaskan oleh Wahbah Zuhailly yang dikutip oleh Ghufron A. Mas'adi tentang pendapat Fuqoha' Hanafiyah

dan Malikiyah, yaitu “*sah melakukan akad melalui tulisan bagi orang cacat bicara maupun tidak*”.

Ayat dan pendapat fuqoha' di atas menjelaskan bahwa, suatu perjanjian atau akad yang dilakukan antara bank syariah dengan nasabah harus benar-benar berada dalam kebaikan bagi semua pihak. Bahkan dalam pembuatan perjanjian atau akad hendaknya juga disertai dengan adanya saksi-saksi.

Berdasarkan paparan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam islam ketika seorang ingin membuat perjanjian/akad dengan pihak lain, disamping didasari dengan adanya kesepakatan maka harus juga dituangkan di dalam bentuk tertulis dan juga dihadirkan para saksi-saksi. Hal ini sangat penting, khususnya bagi akad-akad yang membutuhkan pengaturan yang kompleks seperti akad pemberian waqaf, akad ekspor-impor, dan sebagainya.

2.3 Kualitas Layanan

2.3.1 Pengertian Kualitas

Menurut Philip B. Crosby dalam Witara (2018), menyatakan bahwa kualitas yaitu kesesuaian dengan persyaratan. Menurut Joseph M. Juran dalam Witara (2018), menyebutkan bahwa kualitas merupakan kesesuaian penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Witara (2018), menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai persepsi

pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.3.2 Pengertian Layanan

Stanton, dan Etzel at al dalam Nuralam (2018), menyatakan bahwa layanan merupakan sesuatu yang dapat diidentifikasi secara independen sebagai sesuatu yang tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dan Keller dalam Nuralam (2018), menyatakan bahwa layanan adalah suatu aktivitas, keuntungan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menyebabkan pengalihan kepemilikan dimana produksi dapat diikat atau tidak untuk produk fisik. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Nuralam (2018), menyatakan bahwa layanan ialah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya tidak dalam bentuk produk, yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah yang tidak berwujud (seperti kesenangan, hiburan, kenyamanan, dan kesehatan).

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan adalah suatu tindakan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu namun dapat dirasakan dan dapat memberikan kepuasan.

2.3.3 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan. Menurut Parasuraman et al dalam Indahingwati (2019), menyatakan bahwa kualitas layanan yaitu suatu ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Zeithaml dan Bitner dalam Indahingwati (2019), mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pelanggan. Kualitas jasa ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Smith dan Ennew dalam Indahingwati (2019), berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting bagi kinerja perusahaan dan sumber keuntungan kompetitif perusahaan.

Adapun kualitas pelayanan dalam perspektif islam ialah memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia yang merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia dan suatu pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Allah berfirman dalam surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya :

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah : 2)

Dalam ayat ini menjelaskan bahwa, perintah Allah kepada hamba-Nya untuk saling tolong-menolong dalam mengerjakan kebaikan dan takwa, karena dengan takwa seorang hamba akan meraih keridhaan dari Allah. Dan tolong-menolong juga dalam kebaikan untuk maslahat kehidupan dunia (yang diperbolehkan oleh syari'at) dan maslahat untuk kebahagiaan akhirat.

2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Apabila terkait dengan kualitas layanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu (Arif, 2012):

a. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas/gedung dan lain sebagainya.

b. **Keandalan (*Reliability*)**

Yaitu suatu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan

lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan untuk menolong pelanggan dan ketersediaannya untuk melayani nasabah dengan baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu suatu kemampuan karyawan bank untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain ialah komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan, kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*cortecy*).

e. Empaty (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Dimana suatu bank diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dalam melayani nasabah sebaiknya petugas bank harus mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan karena setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Namun secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan

kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut sifat-sifat nasabah yang harus dikenal (Arif, 2012):

1. Nasabah dianggap sebagai raja.
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
4. Nasabah mau diperhatikan.
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

2.3.5 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada dasarnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik oleh bank. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah akan dapat diberikan secara maksimal. Adapun berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik di antaranya yaitu (Kasmir, 2005):

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
Nasabah ingin dilayani secara prima. Dalam melayani nasabah salah satu hal yang penting diperhatikan adalah kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya meja dan kursi yang nyaman, udara dalam ruangan harus tenang (tidak berisik) dan sejuk.
2. Tersedia karyawan yang baik
Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas yang melayani. Petugas dalam melayani nasabah harus sopan, menarik dan juga harus cepat tanggap, pandai berbicara dan harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga

nasabah semakin tertarik.

3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan sangat merasa puas jika petugas bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur dan tidak boleh membuat kesalahan dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu dengan cepat mamahami keinginan nasabah, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Petugas harus mampu menjaga setiap rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan suatu ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, oleh karena itu perlu adanya pelatihan khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Petugas harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Harus dapat mengerti dan juga memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Petugas harus memberikan kepercayaan kepada nasabah guna untuk menjaga nasabah agar tidak lari menjadi nasabah bank lain, maka dari itu perlu dijaga kepercayaannya.

2.4 Kepuasan Konsumen/Nasabah

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan (Arif, 2012). Zeithaml dan Bitner, menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan yaitu sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk/jasa tersebut (Rangkuti, 2017).

Dari pengertian kepuasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu penilaian oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

2.4.2 Pengertian Kepuasan Nasabah (Pelanggan)

Menurut Cambridge International Dictionary, konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau jasa. Menurut Webster's Dictionary, konsumen ialah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk membeli barang atau peralatan. Jadi konsumen (pelanggan) merupakan seseorang yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama, untuk memuaskan keinginannya dengan membeli suatu produk atau jasa untuk memilikinya, dan membayar produk atau jasa tersebut (Hadinoto, 2009). Menurut Arif (2012), mendefinisikan bahwa nasabah sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang selalu berhubungan dengan bank atau mejadi pelanggan (nasabah) bank.

Mowen dan Minor, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan ialah suatu penilaian evaluatif purna beli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik (Nuralam,2017). Menurut Kotler dalam bukunya *Marketing Management*, kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya.

Pelanggan tidak akan merasa puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi (Sitinjak,

Tony. dkk. 2004). Kepuasan peggan merupakan hasil evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan yaitu sebagai tingkat perasaan seseorang setelah dibandingkan kinerja atau hasil kerja yang dia rasakan dengan harapannya (Rangkuti, 2017). Jadi kepuasan nasabah (pelanggan) ialah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan suatu respon konsumen (nasabah) terhadap hasil evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2.4.3 Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan nasabah di antaranya yaitu (Arif, 2012):

a. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and sugestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer hot line, maupun lainnya yang dapat memungkinkan perusahaan untuk mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran dari nasabah.

b. Survey kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, yang diharapkan dari survey ini didapatkan umpan balik yang positif dari nasabah.

c. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan tentang keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya.

d. Analisa pelanggan yang lari (*Lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi kembali, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, dan pindah ke perusahaan lain, apakah ada sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

2.4.4 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014), menyatakan bahwa ada 6 (enam) indikator dalam pengukuran kepuasan nasabah, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kepuasan nasabah secara keseluruhan dapat diukur dengan cara menanyakan langsung kepada nasabah apakah mereka merasa puas dalam mendapatkan pelayanan di bank syariah. Misalnya menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan yang ada di bank syariah atau tidak.

2. Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah.

Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah-milah kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama,

melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta kesediaan nasabah untuk menilai jasa bank syariah berdasarkan item-item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Konfirmasi harapan yang dimaksudkan ialah untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah sudah sesuai dengan harapan sebelum nasabah melakukan transaksi di bank syariah.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan langsung kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan di bank syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan lagi.

5. Kesediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kepuasan nasabah juga dapat diukur dengan melihat kesediaan nasabah untuk merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di bank syariah tersebut.

6. Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

Aspek-aspek yang sering dianalisa untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah yaitu komplain, retur atau pengembalian produk, rekomendasi negatif kepada pihak lain dan nasabah

yang beralih ke bank lain. Maka dari itu, hendaknya bank syariah perlu menyediakan sarana untuk melakukan keluhan seperti adanya *customer service*, *call center* dan kotak saran.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut akan dijelaskan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian Mubarokati (2017), yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode SERQUAL”. Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan menggunakan enam indikator yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Medan secara keseluruhan dinilai sangat baik atau telah sesuai antara persepsi dan harapan nasabah selama ini. Hal ini tercermin dari hasil analisis antara kinerja dan tingkat kepentingan nasabah yang memberikan hasil sebesar 0,97% atau 96,58%. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian penelitian yaitu kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

Mubarok (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh dari kualitas layanan, nilai nasabah dan atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana pengaruh perubahan naik/turunnya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, jaminan, bukti fisik, komunikasi dan tanggapan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Adapun secara simultan variabel kualitas layanan, nilai nasabah dan atribut produk perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian penelitian yaitu kualitas layanan dan kepuasan nasabah, menggunakan model analisis regresi berganda. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *probability sampling*. Pada penelitian

sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas yaitu kualitas layanan, nilai nasabah dan atribut produk perbankan syariah, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah dan kualitas layanan.

Sari (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank syariah Mandiri Cabang Cikande)”. Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang ada pada Bank syariah Mandiri Cabang Cikande. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,515 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($13,221 > 1,986$) dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu ($0,000 < 0,05$). Kualitas layanan berpengaruh sebesar 65,5% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang sama yaitu kualitas layanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah Bank syariah Mandiri Cabang Cikande, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, sedangkan dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel

menggunakan teknik *aksidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu regresi sederhana, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data analisis regresi berganda. Pada penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas layanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah dan kualitas layanan.

Setiawan (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)”. Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan $0,000 < p\text{-value} 0,05$. Jadi dapat disimpulkan jika tingkat kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkat pula tingkat kepuasan nasabah. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu regresi sederhana, sedangkan pada penelitian ini

menggunakan teknik analisis data analisis regresi berganda. Pada penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah dan kualitas layanan.

Febriana (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang ditinjau dari dimensi CARTER untuk mencapai kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis *servqual* menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Dan sama-sama menggunakan model analisis regresi berganda. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Pada penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas

pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah

Aziz (2017) dengan judul “Pengaruh Implementasi Nilai Syariah Dan Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh dari nilai syariah dan karakteristik syariah marketing terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nilai syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi pengaruh variabel nilai syariah yang dirasakan nasabah maka, semakin meningkat pula kepuasan. Hal ini dapat disebabkan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan keyakinan kepada nasabahnya melalui kesesuaian kinerja yang baik sesuai dengan prinsip syariah. Kemudian implementasi nilai syariah dan karakteristik syariah marketing secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian penelitian yaitu nilai syariah dan kepuasan nasabah, menggunakan model analisis regresi berganda, dan metode pengambilan sampel sama-sama menggunakan *aksidental sampling*. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Pada penelitian sebelumnya

menggunakan dua variabel bebas yaitu implementasi nilai syariah dan karakteristik syariah marketing, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah dan kualitas layanan.

Nadhiroh (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi pengaruh variabel nilai islam yang dirasakan nasabah maka, semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Kemudian variabel kualitas produk dan penerapan nilai islam secara simultan ternyata nilai islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dibandingkan dengan kualitas produk. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian penelitian yaitu nilai islam dan kepuasan nasabah, menggunakan model analisis regresi berganda, dan metode pengambilan sampel sama-sama menggunakan metode *non probability sampling*. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada

PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Pada penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel bebas yaitu kualitas produk dan penerapan nilai islam, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah dan kualitas layanan.

Aliah (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang”. Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang ada pada BNI Syariah Cabang Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian penelitian yaitu kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah dan kepuasan nasabah. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Teknik pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya *probability sampling*, sedangkan pada pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*.

Fitriah (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BPRS Amanah Ummah Cabang Kota Bogor”. Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan BPRS Amanah Ummah yang ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan BPRS Amanah Ummah. Adapun persentase kesesuaian harapan dengan kinerja sebanyak 84,59%. Atribut pelayanan yang harus diperbaiki BPRS Amanah Ummah adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan serta kelengkapan fasilitas penunjang. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sama-sama menggunakan metode *non probability sampling*. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian sebelumnya pada nasabah BPRS Amanah Ummah Cabang Kota Bogor, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Teknik pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya *puposive sampling*, sedangkan pada pada penelitian ini menggunakan teknik *aksidental sampling*. Pada penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu nilai-nilai syariah dan kualitas layanan.

Tabel 2.1
Matrik Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Analisis Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode SERVQUAL. Oleh Maulani Mubarokati (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel bebas yang sama yaitu kualitas layanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. - Metode pengambilan sampel yaitu <i>aksidental sampling</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek penelitian pada nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan. 	Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Medan secara keseluruhan dinilai sangat baik atau telah sesuai dengan harapan nasabah.
2	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta).	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel bebas yang sama yaitu kualitas layanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. - Menggunakan model analisis regresi berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek penelitian pada nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta. - Menggunakan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. - Teknik pengambilan data yaitu <i>puposive sampling</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.. - Secara simultan variabel kualitas layanan, nilai

Tabel lanjutan 2.1
Penelitian Terdahulu

	Oleh Much. Yai Lutfi Mubarak (2017)			nasabah dan atribut produk perbankan syariah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank syariah Mandiri Cabang Cikande). Oleh Siti Laela Sari (2019)	Variabel bebas yang sama yaitu kualitas layanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek penelitian pada nasabah Bank syariah Mandiri Cabang Cikande. - Teknik analisis data yaitu regresi sederhana. - Menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas layanan. - Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i>. 	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan yang dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,515 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($13,221 > 1,986$). Yang artinya bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah.
4	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada	Variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan	Subjek penelitian pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang.	Adanya pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap

Tabel lanjutan 2.1
Penelitian Terdahulu

	Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang). Oleh Bayu Fajar Setiawan (2019)	nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> - Teknik analisis data yaitu regresi sederhana. - Menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. 	kepuasan nasabah yang bersifat positif. Artinya jika tingkat kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkat pula tingkat kepuasan nasabah.
5	Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Oleh Nina Indah Febriana (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. - Menggunakan model analisis regresi berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek penelitian pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. - Menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. - Jenis penelitian asosiatif. 	Hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari <i>compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	Pengaruh Implementasi Nilai Syariah	- Sama-sama fokus kajian penelitian	- Subjek penelitian pada nasabah Bank	- Secara parsial variabel nilai syariah

Tabel lanjutan 2.1
Penelitian Terdahulu

	<p>Dan Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta. Oleh Abdul Aziz (2017)</p>	<p>yaitu nilai syariah dan kepuasan nasabah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Model analisis regresi berganda. - Metode pengambilan sampel yaitu <i>aksidental sampling</i>. - Menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. 	<p>Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Karakteristik syariah marketing sebagai variabel bebas yang kedua (X_2). 	<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah..</p> <ul style="list-style-type: none"> - implementasi nilai syariah dan karakteristik syariah marketing secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7	<p>Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Oleh Nila Nadhiroh (2016)</p>	<p>- Sama-sama fokus kajian penelitian yaitu nilai islam dan kepuasan nasabah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Model analisis regresi berganda. <p>Menggunakan metode <i>non probability sampling</i>.</p>	<p>- Subjek penelitian pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas produk sebagai variabel bebas yang pertama (X_1). - Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik jenuh. 	<p>- Secara parsial variabel penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara simultan penerapan nilai islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap

Tabel lanjutan 2.1
Penelitian Terdahulu

				kepuasan nasabah dibandingkan kualitas produk.
8	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang. Oleh Himmatul Aliah (2011)	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus kajian penelitian yaitu kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah dan kepuasan nasabah. - Model analisis regresi berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek penelitian pada nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang. - Menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. - Teknik pengambilan sampel menggunakan metode <i>probability sampling</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai

**Tabel lanjutan 2.1
Penelitian Terdahulu**

				pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
9	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BPRS Amanah Ummah Cabang Kota Bogor. Oleh Tia Fitriah (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus kajian penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. - Menggunakan metode <i>non probability sampling</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Subjek penelitian pada nasabah BPRS Amanah Ummah Cabang Kota Bogor. - Menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. - Teknik pengambilan data yaitu <i>puposive sampling</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan BPRS Amanah Ummah.

Sumber : Data diolah (2019)

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sekaran dalam Supranto (2004), kerangka berpikir dapat diartikan sebagai kerangka konseptual dimana teori berhubungan dengan faktor atau variable yang sudah diidentifikasi sebagai masalah. Kerangka berpikir berguna untuk mempermudah dalam memahami persoalan yang sedang diteliti

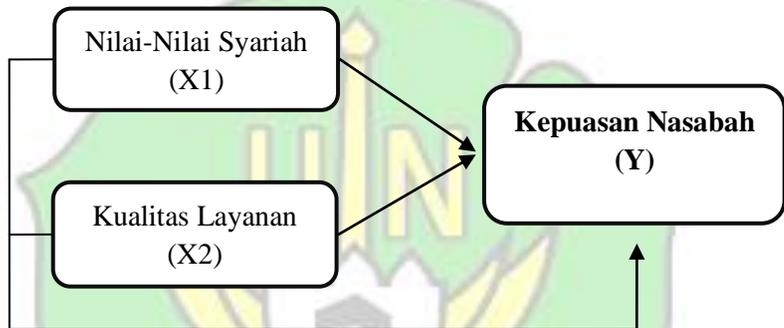
serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang dihadapi.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana pengaruh nilai-nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Nilai-nilai syariah sangat berpengaruh terhadap aktivitas perbankan syariah dalam proses perkembangan perbankan kedepannya. Penerapan nilai-nilai syariah yang baik dan benar dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan. Adapun dampak dari penerapan nilai-nilai syariah tersebut, akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah untuk menempatkan dananya dan menggunakan pembiayaan untuk usaha ke perbankan syariah. Semakin banyak nasabah menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, maka reputasi bank syariah tersebut akan semakin baik dikalangan masyarakat (Agustin, 2019).

Kemudian kualitas layanan juga sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank. Kunci untuk menjaga agar nasabah loyal pada bank adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas agar nasabah tersebut tetap terus merasa puas dan senang. Nasabah yang merasa puas terhadap kualitas layanan maka nasabah tersebut akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi nasabah yang loyal terhadap bank. Akan tetapi, apabila nasabah yang tidak puas maka dampak yang dirasakan oleh bank adalah nasabah tersebut dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan perusahaan dan merusak

citra perusahaan. Perusahaan dalam hal ini adalah bank harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar nasabah dapat merasa puas. Untuk itulah, perusahaan perlu menilai apa saja yang mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabahnya (Setiawan, 2019).

Adapun hubungan antar variabel yang akan diteliti dijelaskan di dalam kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Keterangan:

1. Variabel terikat (*variabel dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang disebut dalam penelitian ini adalah Y
2. Variabel bebas (*variabel independent*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam

penelitian ini adalah *Nilai-nilai Syariah* sebagai X_1 dan *Kualitas Layanan* sebagai X_2 .

2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Adapun yang menjadi rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_{a1} : Nilai-nilai syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
- H_{o1} : Nilai-nilai syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
- H_{a2} : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
- H_{o2} : Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
- H_{a3} : Nilai-nilai syariah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
- H_{o3} : Nilai-nilai syariah dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya ialah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian kuantitatif banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Siyoto dan Sodik, 2015).

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner adalah dokumen yang berisi sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh informasi yang dapat dianalisis. Kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data pada dasarnya tidak hanya digunakan pada penelitian survei dan penelitian lapangan (*field research*), tetapi juga digunakan pada penelitian eksperimen dan sebagainya (Morissan, 2012).

3.1.2 Tujuan dan Arah Penelitian

Tujuan dan arah penelitian adalah eksplanasi. Penelitian eksplanasi merupakan penelitian untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan

hubungan, perbedaan atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian eksplanasi memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab-akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik inferensial (Bungin, 2017).

3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya

3.2.1 Jenis Data

1. Data Primer

Menurut Timotius (2017), menyatakan bahwa data primer merupakan data asli (*original*) yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari wawancara langsung atau kegiatan lapangan yang dilakukan (pengisian kuesioner). Data primer dalam penelitian menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Alasan peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam ialah karena PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu yang ada di Banda Aceh dengan jumlah nasabahnya lebih banyak dibandingkan dengan Kantor Cabang Pembantu yang ada di wilayah lain. Maka dari itu peneliti ingin lebih lanjut mengetahui apa yang menjadi daya tarik tersendiri dari PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam apakah mungkin dari segi penerapan nilai-nilai syariah yang sudah benar atau dari segi kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sudah memuaskan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak kedua, ketiga atau seterusnya kepada pengumpulan data. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai internet websites, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari jurnal ilmiah penelitian terdahulu, buku-buku, situs web dan referensi lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.2.2 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam pada tahun 2019 yaitu yang berjumlah 13.661 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2016). Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner yang akan dibagikan secara non probabilitas/non acak, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik pengambilan sampel secara non probabilitas/non acak dibagi menjadi 4 (empat), diantaranya yaitu (Fatihudin, 2015):

a. Convenience sampling

Yaitu pemilihan sampel yang diambil berdasarkan secara kebetulan, ada beberapa penulis menggunakan istilah *accidental sampling* yang merupakan pengambilan sampel tidak disengaja atau secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel.

b. Purposive sampling

Yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria dan tujuan tertentu. Seseorang diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.

c. Quota sampling

Yaitu teknik untuk menentukan sampel yang berasal dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.

d. Snowball sampling

Yaitu teknik pengambilan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil atau sedikit, lalu kemudian membesar.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *convenience sampling* (sampel secara kebetulan), yaitu teknik untuk menentukan sampel berdasarkan kemudahan tanpa pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *accidental sampling*, yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Seseorang dapat dijadikan sampel karena kebetulan berada tepat pada saat penelitian dilakukan. Karena bersifat mudah dan tanpa pertimbangan tertentu. Gall dan Borg mengatakan dilakukannya teknik ini dikarenakan: (1) lokasi sampel berdekatan dengan lokasi penelitian, (2) dijadikan sampel karena kedekatan secara emosional dengan peneliti, dan (3) peneliti sudah mengenal lokasi tersebut (Ismail, 2018).

Cara menentukan jumlah anggota sampel dari suatu populasi sebagai berikut (Wahyudi, 2017):

Menggunakan Rumus Slovin,

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

dimana :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan yang dipilih (1%, 5%, dan 10%).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 10% tingkat kesalahan.

Skema sampel akan diambil dari populasi yang telah ditentukan dengan rumus slovin, dengan rincian sebagai berikut:

Nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam, diketahui

N= 13.661, e = 10%

$$n = \frac{13.661}{1+13.661(10\%)^2}$$

$$n = \frac{13.661}{137,61}$$

$n = 99,27$ dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang nasabah yang bertransaksi pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 *Library Research*

Studi kepustakaan (*library research*) adalah teknik pengumpulan data dengan jalan mempelajari bahan-bahan bacaan yang berupa catatan-catatan kuliah, buku-buku, literatur serta peraturan-peraturan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti (Rukajat, 2018). Studi kepustakaan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari buku ataupun jurnal yang berkenaan dengan judul penelitian dan juga mengambil dari skripsi yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.3.2 *Field Research*

Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden (Hasan, 2009). Dalam penelitian ini akan meneliti langsung kepada responden penelitian berupa nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam dengan membagikan angket/kuesioner. Kuesioner

adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada para responden. Pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner diberikan pada responden dengan tujuan agar responden dalam memberikan jawaban sesuai dengan tema penelitian (Rukajat, 2018). Instrumen yang berupa lembar daftar pertanyaandapat berupa angket (kuesioner), *checklist* ataupun skala.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu konsep yang dapat diukur atau yang dapat menjadi titik perhatian. Variabel penelitian menurut Sugiyono (2013) adalah suatu sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap analisis penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Definisi dan indikator mengenai variabel dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi dan Indikator Variabel

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	KODE
	Independen	Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat).	-	-

Tabel lanjutan 3.1
Definisi dan Indikator Variabel

		(Sugiyono, 2013)		
1.	Nilai-Nilai Syariah	<p>Nilai-nilai syariah adalah peraturan hukum yang telah digariskan oleh Allah untuk memberikan suatu ukuran mengenai benar atau salah terhadap suatu perbuatan yang harus dilalui seorang muslim.</p> <p>(Karim, 2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Al-Hurriyah</i> (Kebebasan) - <i>Al-Musawah</i> (Kesetaraan) - <i>Al-'Adalah</i> (Keadilan) - <i>Al-Ridha</i> (Kerelaan) - <i>Ash-Shidq</i> (Kejujuran) - <i>Al-Kitabah</i> (Tertulis) <p>(Anshori, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NS1 - NS2 - NS3 - NS4 - NS5 - NS6
2.	Kualitas Layanan	<p>Kualitas Pelayanan adalah keunggulan yang dimiliki oleh suatu layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan.</p> <p>(Indahingwati, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Empaty (<i>Empathy</i>) <p>(Arif, 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - KL1 - KL2 - KL3 - KL4 - KL5 - KL6 - KL7 - KL8 - KL9 - KL10 - KL11 - KL12

Tabel lanjutan 3.1
Definisi dan Indikator Variabel

	Dependen	Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2013)	-	-
3.	Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah dibandingkan kinerja atau hasil kerja yang dia rasakan dengan harapannya. (Rangkuti, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) - Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah - Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation Of Expectations</i>) - Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>) - Kesiediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>) - Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (<i>Dissatisfaction Customer</i>) (Tjiptono: 2014)	<ul style="list-style-type: none"> - KN1 - KN2 - KN3 - KN4 - KN5 - KN6 - KN7

Sumber: Data diolah (2019)

Sesuai dengan judul yang dipilih, maka terdapat tiga variabel yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Nilai-nilai syariah sebagai variabel independen atau variabel bebas (X_1)
- b. Kualitas layanan sebagai variabel independen atau variabel bebas (X_2)
- c. Kepuasan nasabah sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y)

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2016). Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Skala ordinal ialah data kategorial yang disusun dari yang tinggi sampai terendah. Atribut diukur sebagai ranking (Timotius, 2017). Data ordinal merupakan data yang berasal dari suatu objek atau kategori yang telah disusun secara berjenjang menurut besarnya. Setiap data ordinal memiliki tingkatan tertentu yang dapat diurutkan mulai dari yang terendah sampai tertinggi atau sebaliknya. Skala ordinal hanyalah memberikan nilai urutan atau ranking dan tidak menggambarkan nilai absolut (Salim dan Haidir, 2019).

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal karena pengambilan datanya diambil berdasarkan ranking, dan jenjang yang lebih tinggi sampai yang terendah atau sebaliknya. Dalam penelitian ini

variabel X diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Menurut Sugiyono (2016), Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Skala likert sering digunakan dalam penelitian, dikarenakan skala ini memungkinkan peneliti untuk mengungkapkan tingkat intensitas sikap/perilaku atau perasaan responden. Jawaban setiap item instrumen pertanyaan memiliki gradasi sangat positif sampai sangat negatif. Pada umumnya skala likert mengandung pilihan jawaban yaitu: “sangat setuju”, “setuju”, “netral”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Skor yang diberikan adalah 5,4,3,2,1. Skala likert dapat disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dan bentuk pilihan ganda atau tabel ceklis. Belakangan ini skala likert banyak dimodifikasi oleh peneliti dengan tidak mengikutsertakan pilihan jawaban netral/tidak ada pendapat, guna untuk menghindari kecerundungan responden untuk memilih pada kategori yang netral, sehingga pilihan jawaban yang digunakan hanya 4 butir saja, yaitu: sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju (Juliandi, Azuar. dkk. 2014). Dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) pilihan jawaban berjenjang yaitu “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Adapun alasan penulis menggunakan 4 pilihan jawaban berjenjang ini

dikarenakan penulis ingin menyusun butir pertanyaan yang mudah dipahami dengan pilihan jawaban tersebut yang tidak menimbulkan intervensi bagi responden.

Shaw & Wright, mengemukakan tiga kemungkinan responden kategori tengah, yaitu: (1) mereka tidak memiliki sikap atau pendapat, (2) mereka ingin memberikan penilaian secara seimbang, atau (3) mereka belum memberikan sikap atau pendapat yang jelas. Kulas & Stachowski, menjelaskan faktor lain seperti ragu, tidak memahami pernyataan dalam butir, respon mereka kondisional, atau mereka memilih netral, moderat, atau rata-rata. Menurut Goldberg, menyatakan bahwa pemilihan kategori tengah menunjukkan keengganan responden untuk memilih arah tanggapan terhadap pernyataan. Bisa jadi mereka memilih respon tengah karena kesulitan menginterpretasi butir pernyataan. Jadi dapat disimpulkan bahwa skor skala bisa menjadi bias jika responden yang cenderung memilih kategori tengah, dikarenakan tidak memahami butir dan merasa tidak nyaman dengan pernyataan yang diberikan (Widhiarso, 2010). Skala pengukuran dalam penelitian ini dapat disajikan dalam tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Skor Pada Skala Likert

Alternatif Jawaban	Kode	Skor Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Juliandi, Azuar. dkk.2014)

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Lexy J. Moloeng analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Hasan, 2009). Teknik analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, menggunakan analisis kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka yang perhitungannya menggunakan metode program pengolah data statistik. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan program komputer SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20.

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Paling tidak yang dapat kita lakukan dalam menetapkan validitas suatu instrumen pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran (Umar, 2005). Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut: (1) Apabila nilai r_{hasil} positif seta

$r_{hasil} > r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid. (2) Apabila nilai r_{hasil} negatif dan $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sampel (Rukajat, 2018). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Dan satu lagi secara eksternal, yaitu dengan melakukan *test-retest* (Umar, 2005). Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrument penelitian. Dalam penelitian ini rumus untuk menghitung koefisien reliabilitas instrumen dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. *Alpha Cronbach* yang merupakan metode untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal skala-skala item berganda. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan, dan jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 maka instrumen tersebut reliabel (Bahri dan Zamzam, 2015).

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain:

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah distribusi sampel yang terpilih berasal dari sebuah distribusi populasi normal atau tidak normal (Narlan dan Juniar, 2018). Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistik parametrik. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu: uji *kolmogorov-smirnov* yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar

variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* yang di dapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai *tolerance* < 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Uji multikolinearitas juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas. Apabila nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas (Zulfikar, 2016).

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam satu model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *scatter plot* (Sutopo dan Slamet, 2017). Berikut dilakukan uji heteroskedastisitas dengan metode grafik yaitu melihat pola titik-titik pada grafik regresi. Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan yaitu (Purnomo, 2017) :

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

3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Purnomo (2017), menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel. Digunakan analisis data regresi linier berganda dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (X) dan hanya ada satu variabel terikat (Y).

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini dengan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Atau

$$Y = \alpha + \beta^1 \text{Nilai - nilai Syariah} + \beta^2 \text{Kualitas Layanan} + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi variabel independen

e = *error term*

Setelah mengumpulkan semua data dari kuesioner, input data terakhir dalam penelitian ini yang akan diolah dengan menggunakan SPSS.

3.10 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang dilakukan dengan tujuan memutuskan apakah menerima atau menolak

hipotesis nol. Dalam pengujian hipotesis, keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian, yang artinya keputusan bisa benar atau salah, sehingga menimbulkan risiko. Besar kecilnya risiko dinyatakan dalam bentuk probabilitas (Payadnya dan Jayantika, 2018). Untuk menguji hipotesis penelitian, harus terlebih dahulu diterjemahkan menjadi *term statistic*, yaitu:

- a. Hipotesis Nol (H_0), menyatakan tidak adanya hubungan, atau tidak adanya pengaruh, atau tidak adanya perbedaan.
- b. Hipotesis Alternatif (H_1 atau H_a), menyatakan adanya hubungan, atau adanya pengaruh, atau adanya perbedaan.

Setelah merumuskan hipotesis nol dan alternatif, uji statistik yang tepat (uji t, uji F) pun dapat ditetapkan, yang akan menunjukkan apakah hipotesis alternatif diterima atau tidak, yaitu ada perbedaan signifikan antar kelompok atau terdapat hubungan signifikan di antara variabel, sebagaimana dinyatakan dalam hipotesis (Noor, 2011). Berikut ini uji hipotesis yaitu:

3.10.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual menerangkan variasi dependen. Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial masing-masing variabel dalam penelitian.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, jika $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Jika $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.
2. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi jika angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

3.10.2 Uji F (Uji Simultan)

Menurut E. Caroline (2019), menyatakan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/variabel dependent. Membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Apabila nilai F hitung $>$ nilai F tabel, maka H_0 di tolak dan menerima H_a , yang artinya bahwa semua variabel independent srentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependent.

3.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ialah besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi koefisien determinasi, maka semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikat. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase penambahan variabel independen yang diteliti terhadap variasi naik turunnya variasi dependen atau dengan kata lain untuk menguji

goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 sampai 1. Nilai R^2 dikatakan baik apabila di atas 0,5 karena nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1. Nilai R^2 sama dengan nol ($R^2=0$) menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila R^2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan bila R^2 semakin kecil mendekati nol menunjukkan semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Nasution dan Barus, 2019)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah

4.1.1 Sejarah PT. Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan Bank Miliki Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan surat keputusan nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 september 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama "PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV" dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan surat keputusan No. 12096/BUM/II dan pengesahan Bentuk Hukum dari menteri kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 Tanggal 18 Maret 1960, Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Atjeh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, Semua Bank Milik Pemerintah Daerah

yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor: 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang

Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 milyar.

Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 milyar. Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan

diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 perihal pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari ini. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak diseluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di jalan Mr. Mohd. Hasan No 89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan akhir tahun 2017, Bank Aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 kantor pusat, 1 kantor pusat operasional, 25 kantor cabang, 86 kantor cabang pembantu, 20 kantor kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh

termasuk di kota Medan (dua kantor cabang, dua kantor cabang pembantu, dan satu kantor kas), dan 17 *Payment Point*.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Aceh Syariah

Visi

Visi PT. Bank Aceh Syariah adalah “mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang terus sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat”.

Misi

Misi PT. Bank Aceh Syariah adalah “membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan”.

4.1.3 Produk dan Layanan PT. Bank Aceh Syariah

Mencermati perkembangan produk dan layanan bank yang terus memberikan kemudahan kepada nasabah dan masyarakat, Bank Aceh Syariah terus melakukan berbagai inovasi dan pembaharuan demi peningkatan kualitas produk dan layanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam memanfaatkan berbagai transaksi dan layanan perbankan. Peningkatan pelayanan kepada nasabah merupakan prioritas utama Bank Aceh Syariah dalam memberikan layanan berkualitas dan

tulus kepada seluruh nasabahnya. Bank Aceh Syariah terus melakukan perkembangan terhadap fitur produk bank sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Sampai saat ini produk dan jasa PT. Bank Aceh Syariah adalah sebagai berikut:

A. Penghimpunan Dana

1. Giro

Giro *wadiah* ialah sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat.

Giro *mudharabah* ialah giro simpanan dalam rupiah pihak ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cheque, surat perintah pembayaran lainnya.

2. Deposito *Mudharabah*

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthalaqah*, yaitu akad antara pihak pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*). Dalam hal ini shahibul maal (nasabah) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

3. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA iB)

Tabungan SIMPEDA iB merupakan tabungan dengan Akad mudharabah, dengan sistem bagi hasil yang kompetitif (nisbah bagi hasil progresif).

4. Tabungan Aneka Guna (TAG iB)

Tabungan Aneka Guna (TAG) iB merupakan tabungan dengan akad *mudharabah*, dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.

5. Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB merupakan tabungan yang memiliki keunggulan dengan nisbah *progressive* dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian).

6. Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus pada Bank Aceh Syariah diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh bank (*mudharib*) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (*shahibul maal*). Tabungan firdaus menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

7. Tabungan Sahara iB

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank.

8. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

9. Tabungan Pensiun iB

Tabungan Pensiun merupakan layanan tabungan bagi Nasabah Pensiun pada PT Bank Aceh Syariah yang diharapkan dapat memberikan layanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.

10. Tabungan Sempel iB

Tabungan untuk siswa/pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

B. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan *Murabahah*

Penyaluran dana dalam bentuk jual beli. Bank akan membelikan barang yang dibutuhkan kepada pengguna jasa kemudian menjualnya kembali dengan harga yang sudah ditambah *margin* yang sudah disepakati bersama.

2. Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *musyarakah*, yaitu kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Kedua pihak memberikan kontribusi dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.

3. Pembiayaan *Mudharabah*

Akad kerja sama antara pihak bank selaku pemilik dana dengan nasabah yang memiliki keahlian dan keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

4. Pembiayaan *Qardhul Hasan*

Yaitu pinjaman yang dilakukan tanpa laba.

5. Pembiayaan *Rahn*

Gadai emas syariah disebut *rahn* pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *qard*, *rahn* dan *ijarah*, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas

barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

6. Pembiayaan *Ijarah*

Jenis kegiatan *ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen. Bank akan mendapatkan imbalan atas barang yang disewakan.

C. Lainnya

MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*), Transfer, Kliring, RTGS, Inkaso, Penerimaan BPIH/SISKOHAT, Penerimaan Pajak, Jaminan Pelaksana, Jaminan Penawaran, Jaminan Uang Mukad, Referensi Bank, Layanan ATM, Layanan ATM Bersama, Pembayaran Telepon, Pembayaran Listrik, Pembayaran Tagihan Ponsel, Pengisian Pulsa Ponsel, Pembayaran Pensiun, Pengelolaan Dana kebajikan, Pengiriman uang ke Luar Negeri (www.bankaceh.co.id).

4.1.4 Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah KCP Darussalam

Setiap organisasi harus memiliki struktur yang jelas. PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam memiliki struktur organisasi yang meliputi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang telah tergambar dalam struktur organisasi, yang melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada agar mempermudah perusahaan mengetahui maju mundurnya suatu organisasi demi tercapainya tujuan sebagaimana yang diharapkan. PT. Bank Aceh Syariah KCP

Darussalam memiliki suatu struktur organisasi yang telah ditetapkan sebagaimana struktur organisasi lainnya yang memiliki suatu struktur yang melibatkan sumber daya insani yang profesional.

PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Kantor Cabang Pembantu, dan Operational Officer yang terdiri dari seksi-seksi yang bertanggung jawab dibidangnya masing-masing yaitu bagian teller, CS (Customer Service), AO (Account Officer), BO (Back Officer), dan Security (Satpam). PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho memiliki struktur Organisasi tergambar sebagai berikut:



Sumber: PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam, 2020

Keterangan:**A. Kepala Kantor Cabang Pembantu**

Kepala Kantor Cabang Pembantu adalah seorang yang bertugas dalam mengawasi, memeriksa secara terperinci transaksi yang terjadi di bank serta mengelola semua kegiatan yang berlangsung di Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Adapun tugas hariannya adalah:

- Penyerahan kas pada pagi hari dan pengembalian kas pada sore hari.
- Memeriksa laporan harian.
- Verifikasi nota-nota setoran dan penarikan.
- Melakukan otorisasi pembukaan rekening tabungan, deposito, pencairan pembiayaan, transfer dan kliring.
- Memonitoring kegiatan operasional kantor.
- Melakukan pengesahan terhadap buku-buku tabungan.
- Melakukan *closing* operasional kantor.

B. Operational Officer

Operational Officer merupakan bagian yang terdiri dari beberapa petugas yang menjalankan kegiatan operasional bank. Operational Officer yang bertugas pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Darussalam terdiri dari:

1. Teller

Teller adalah petugas yang melakukan kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan, penarikan dan transfer yang

dilakukan oleh nasabah, baik secara tunai maupun non tunai. Fungsi dan tugas *head teller* yaitu:

- Bertanggung jawab atas batas akses dalam transaksi keuangan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh manajemen.
- Menjaga kerahasiaan *password* yang dilimpahkan kepadanya.
- Bertanggung jawab atas segala kerugian bank atas kelalaiannya.

Fungsi dan tugas pokok teller yaitu:

- Melayani setiap transaksi setoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, tabungan tunai, dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- Memberikan penjelasan yang tegas dan ramah kepada nasabah dalam setiap proses transaksi.
- Membantu dan merespon *complain* nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang telah ditetapkan.

2. Customer Service (CS)

Customer service adalah petugas yang bertanggung jawab dalam pembukaan maupun penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito. Menerima keluhan nasabah dan memberikan solusi kepada nasabah terkait permasalahan yang sedang dihadapi mengenai produk bank tersebut.

Fungsi dan tugas pokok customer service yaitu:

- Melayani pembukaan rekening bank dan meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening bank.
- Meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening sesuai produk dan jasa bank yang ditawarkan pada nasabah.

3. Account Officer (AO)

Account Officer adalah petugas yang memproses permohonan pembiayaan, memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan nasabah, mengontrol dan menyeleksi pembiayaan yang hendak dicairkan. Tugas dan tanggung jawab bagian pembiayaan yaitu:

- Mencari nasabah sesuai dengan kriteria bank.
- Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan pembiayaan mulai dari permohonan pembiayaan hingga pelunasannya.
- Bertanggung jawab atas penciptaan pendapatan bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen bank.
- Bertanggung jawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya.
- Melakukan pengarsipan terhadap pembiayaan yang telah dibiayai.

4. Back Officer (BO)

Back Officer atau bagian umum adalah staf atau karyawan bank yang bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat

menjalankan tugasnya dengan baik demikian pula tugas-tugas terkait dengan personalia kepegawaian. Tugas dan wewenang bagian umum yaitu:

- Melakukan pembelian inventaris kantor.
- Menyiapkan dan melakukan pembayaran gaji karyawan.
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan manajemen dalam ruang lingkup fungsinya sebagai staf umum dan personalia.

5. Security (Satpam)

Security atau satpam adalah petugas keamanan yang berhadapan dengan setiap orang yang berhubungan langsung dengan bank. Oleh karena itu, fungsi security menjadi sangat penting dalam menentukan kesan pertama nasabah terhadap bank tersebut. Tugas dan tanggung jawab security (satpam) bank yaitu:

- Mengawasi seluruh wilayah bank.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah pada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah yang mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

- Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
- Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus kearah kriminal (www.bankaceh.co.id).

4.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti telah mendapatkan data responden melalui penyebaran kuesioner. Dengan jumlah responden yaitu sebanyak 100 orang nasabah yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Peneliti mendeskripsikan data responden nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam dengan informasi jenis kelamin, usia, agama, dan lama menjadi nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Dengan kriteria responden yang didapat seperti tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No.	Keterangan	Uraian	Jumlah	Presentase
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	43	43%
		Perempuan	57	57%
		Total	100	100%
2.	Usia	17-20	3	3%
		20-30	19	19%
		30-40	40	40%
		>50	38	38%

Tabel lanjutan 4.1
Karakteristik Responden

		Total	100	100%
3.	Agama	Islam	100	100%
		Lainnya	-	-
		Total	100	100%
4.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	17	17%
		Anggota TNI/POLRI	7	7%
		PNS	40	40%
		Karyawan/Pegawai	21	21%
		Lainnya	15	15%
		Total	100	100%
5.	Lama Menjadi Nasabah	1-3 Tahun	10	10%
		3-6 Tahun	12	12%
		6-9 Tahun	33	33%
		>10 Tahun	45	45%
		Total	100	100%

Sumber: Data diolah sari SPSS (2020).

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin bahwa proporsi responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 57 orang atau 57%. Kemudian diikuti responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 43 orang atau 43%.

Ditinjau dari usia proporsi terbanyak adalah berumur 30-40 tahun yaitu sejumlah 40 orang atau 40%. Kemudian diikuti responden yang berumur > 50 tahun yaitu sejumlah 38 orang atau 38%. Kemudian diikuti responden yang berumur 20-30 tahun yaitu sejumlah 19 orang atau 19% dan untuk proporsi terkecil adalah responden yang berumur 17-20 tahun yaitu sejumlah 3 orang atau

3%. Dalam hal ini juga ditinjau dari agama nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam adalah 100% semua nasabah beragama islam.

Kemudian ditinjau dari pekerjaan proporsi terbanyak responden yang pekerjaannya PNS yaitu sejumlah 40 orang atau 40%. Kemudian diikuti responden yang pekerjaannya karyawan/pegawai yaitu sejumlah 21 orang atau 21%. Responden pekerjaannya pelajar/mahasiswa yaitu sejumlah 17 orang atau 17%. Untuk responden yang melakukan pekerjaan lainnya yaitu sejumlah 15 orang atau 15%. Dan proporsi responden terkecil adalah responden yang pekerjaan anggota TNI/POLRI sebanyak 7 orang atau 7%.

Selanjutnya juga ditinjau dari lama menjadi nasabah proporsi terbanyak responden yang lama menjadi nasabah >10 tahun sejumlah 45 orang atau 45%. Kemudian diikuti responden yang lama menjadi nasabah 6-9 tahun yaitu sejumlah 33 orang atau 33%. Responden yang lama menjadi nasabah 3-6 tahun yaitu sejumlah 12 orang atau 12%. Dan untuk proporsi yang terkecil adalah lama menjadi nasabah 1-3 tahun yaitu sejumlah 10 orang atau 10%.

4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum data diolah, maka harus dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reabilitas. Karena kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini harus diuji validitas dan reabilitasnya. Uji dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari kuesioner.

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika suatu pernyataan atau pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Sedangkan nilai r_{hitung} dapat dilihat dalam *Corrected Item Total Correlation* pada output program SPSS. Kemudian untuk pengambilan keputusan Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir atau variabel yang diteliti adalah valid. Hasil uji validitas selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Nilai-Nilai Syariah (X_1)

Hasil uji validitas pada variabel nilai-nilai syariah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Nilai-Nilai Syariah

	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
NS1	0,730	0,1946	Valid
NS2	0,742		Valid
NS3	0,787		Valid
NS4	0,786		Valid
NS5	0,680		Valid
NS6	0,646		Valid

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dengan jumlah responden sebesar 100 maka sesuai tabel nilai kritis yaitu $N=100$ adalah sebesar 0,1946. Dengan demikian bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel nilai-nilai syariah (X_1) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada soal ke-1 hingga soal ke-6 adalah valid dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu sebesar 0,1946.

2. Kualitas Layanan (X_2)

Hasil uji validitas pada variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Kualitas Layanan

	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KL1	0,514	0,1946	Valid
KL2	0,567		Valid
KL3	0,551		Valid
KL4	0,525		Valid
KL5	0,648		Valid
KL6	0,418		Valid
KL7	0,691		Valid
KL8	0,625		Valid
KL9	0,691		Valid
KL10	0,783		Valid
KL11	0,777		Valid
KL12	0,601		Valid

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dengan jumlah responden sebesar 100 maka sesuai tabel nilai kritis yaitu $N=100$ adalah sebesar 0,1946. Dengan demikian bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel kualitas layanan (X_2) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada soal ke-1 hingga soal ke-12 adalah valid dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu sebesar 0,1946.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji validitas pada variabel kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Kepuasan Nasabah

	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KN1	0,656	0,1946	Valid
KN2	0,650		Valid
KN3	0,763		Valid
KN4	0,775		Valid
KN5	0,726		Valid
KN6	0,620		Valid
KN7	0,665		Valid

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dengan jumlah responden sebesar 100 maka sesuai tabel nilai kritis yaitu $N=100$ adalah sebesar 0,1946. Dengan demikian bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada soal ke-1 hingga soal ke-7

adalah valid dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu sebesar 0,1946.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Hasil analisis reabilitas dapat dilihat pada output program SPSS dan ditunjukkan dengan melihat besarnya nilai *alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reabilitas apabila nilai *coefficient cronbach alpha* $> 0,60$ maka butir pernyataan atas variabel yang diteliti tersebut adalah reliabel. Dimana hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.5
Reabilitas

Variabel	Minimal Cronbach Alpha	Cronbach Alpha
X ₁	0,6	0,824
X ₂		0,848
Y		0,817

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Pada tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* variabel Nilai-Nilai Syariah (X₁) yaitu sebesar 0,824, Kualitas Layanan (X₂) sebesar 0,848, dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,817. Hal ini berarti nilai *cronbach alpha* dari tiap-tiap variabel lebih besar dari nilai nominal *cronbach alpha* 0,6 atau nilai *cronbach alpha* $> 0,6$. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel

independen yang terdiri dari Nilai-Nilai Syariah (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) dapat dinyatakan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel atau handal.

4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi pada data yang digunakan untuk penelitian. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas. Dalam hal ini penulis menggunakan SPSS untuk mengolah data tersebut. Adapun uji asumsi klasiknya sebagai berikut:

4.4.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2016), uji normalitas bertujuan untuk menguji data variabel bebas dan data variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan, berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* seperti gambar di bawah ini:

Tabel 4.6
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,56936811
	Absolute	,053
Most Extreme Differences	Positive	,053
	Negative	-,031
Kolmogorov-Smirnov Z		,531
Asymp. Sig. (2-tailed)		,940

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas uji normalitas dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,531 dan nilai signifikansi sebesar 0,940 atau lebih besar dari 0,05, sehingga H_0 tidak dapat ditolak dan dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan mengikuti distribusi normal.

4.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal

adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *Tolerance*, untuk lebih jelas dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.7
Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Konstanta		
Nilai-Nilai Syariah (X_1)	,998	1,002
Kualitas Layanan (X_2)	,998	1,002

a. Dependen Variabel: Kepuasan Nasabah

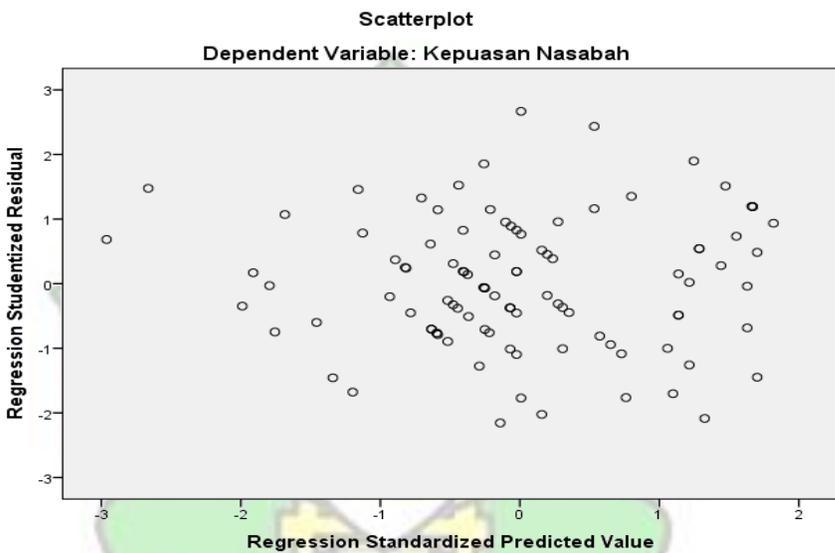
Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa diketahui nilai tolerance nilai-nilai syariah (X_1) dan kualitas layanan (X_2) lebih besar dari 0,10 sementara nilai VIF nilai-nilai syariah (X_1) dan kualitas layanan (X_2) lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan multikolinieritas antar variabel independen dengan variabel dependen.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara menguji asumsi heteroskedastisitas dengan melihat grafik *scatterplot*. Jika

penyebaran data pada grafik teratur dan membentuk pola tertentu, maka menjadi masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya jika penyebaran data pada grafik tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedestisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, di mana hasilnya sebagai berikut:



Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Gambar 4.2
Grafik *Scatterplot*

Berdasarkan gambar 4.2 di atas menunjukkan bahwa penyebaran data pada grafik *scatterplot* tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak

digunakan untuk menganalisis hubungan nilai-nilai syariah, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016), regresi linier berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk memodelkan efek simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuannya untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah nilai-nilai syariah dan kualitas layanan. Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah. Model regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	,926	1,777		,521	,603	
1 Nilai-Nilai Syariah	,103	,069	,078	1,492	,139	
Kualitas Layanan	,495	,030	,852	16,356	,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (4.1)$$

$$Y = 0,926 + 0,103 X_1 + 0,495 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien dari variabel bebas (X)

X_1 = Variabel Nilai-Nilai Syariah

X_2 = Variabel Kualitas Layanan

e = Error

Berdasarkan persamaan yang dihasilkan melalui analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) yang diperoleh sebesar 0,926 menunjukkan bahwa jika variabel bebas (X_1 dan X_2) dinaikan dalam 1 skala likert maka variabel terikat (Y) akan naik sebesar 92,6%.
- Nilai koefisien variabel nilai-nilai syariah (X_1) adalah sebesar 0,103. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel nilai-nilai syariah (X_1) naik dalam 1 skala likert, maka variabel Y akan naik sebesar 10,3%.
- Nilai koefisien variabel kualitas layanan (X_2) adalah sebesar 0,495. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas layanan (X_2) naik dalam 1 skala likert, maka variabel Y akan naik sebesar 49,5%.

4.6 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini sesudah dilakukan pengukuran variabel, selanjutnya dilakukan pengujian untuk setiap hipotesis. Untuk menentukan menerima atau menolak hipotesis yang diajukan, maka dilakukan uji t dan uji f untuk melihat pengaruh penerapan nilai-

nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{tabel} dan t_{hitung} dengan tingkat signifikan 5%.

4.6.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian *Unstandardized Coefficients* dengan membandingkan *Unstandardized Coefficients B* dengan *Standars error of estimate* sehingga akan didapatkan hasil yang dinamakan t hitung (Ghozali, 2013). Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Bila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan tingkat signifikansi $< (0,05$ atau 5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ dan tingkat signifikansi $> (0,05$ atau 5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.9
Uji Parsial (T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	,926	1,777		,521	,603
1 Nilai-Nilai Syariah	,103	,069	,078	1,492	,139
Kualitas Layanan	,495	,030	,852	16,356	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa:

a. Hipotesis 1

Uji statistik secara parsial pada tabel di atas, dapat diketahui variabel nilai-nilai syariah(X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,492 dan t_{tabel} sebesar 1,661, sehingga t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,492 < 1,661$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,139, nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,139 > 0,05$). Maka H_0 diterima, artinya bahwa variabel nilai-nilai syariah(X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Hipotesis 2

Uji statistik secara parsial pada tabel di atas, dapat diketahui variabel kualitas layanan(X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 16,356 dan t_{tabel} sebesar 1,661, sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($16,356 > 1,661$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,000, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak, artinya bahwa variabel kualitas layanan(X_2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Nilai t_{hitung} nya diperoleh positif yaitu sebesar 16,356, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

4.6.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel sebagai berikut:

1. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< (0,05$ atau $5\%)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> (0,05$ atau $5\%)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10
Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	685,881	2	342,941	136,429	,000 ^b
1 Residual	243,829	97	2,514		
Total	929,710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 136,429 dengan nilai F_{tabel} sebesar 3.09, sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($136,429 > 3.09$) dengan nilai signifikannya 0,000, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat

disimpulkan bahwa secara bersama-sama(simultan) variabel nilai-nilai syariah dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. R^2 pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, dimana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka semakin besar nilai R^2 pada analisis regresi berganda (Ghozali, 2013). Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan *R square*, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,732	1,585

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan, Nilai-Nilai Syariah

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah dari SPSS (2020)

Dari hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, dapat dilihat pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang diperoleh adalah sebesar 0,738 atau 73,8%. Hal ini berarti hanya 73,8% variabel independen (nilai-

nilai syariah dan kualitas layanan) dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 26,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.8 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengaruh nilai-nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini.

4.8.1 Pengaruh nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam

Berdasarkan hasil statistik parsial menunjukkan bahwa variabel nilai-nilai syariah (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa penerapan nilai-nilai syariah yang ada di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam belum sesuai dengan harapan nasabah. Adapun hasil dari jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden hasil dari jawaban tersebut dominan sangat setuju dan setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai syariah yang ada di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam sudah bagus, tetapi ada faktor lain yang lebih membuat nasabah merasa puas, seperti kualitas pelayanan yang diberikan sangat bagus, produk yang ditawarkan berkualitas, atau karena kemudahan yang dirasakan oleh pihak nasabah dalam bertransaksi dengan bank.

Hal ini sejalan dengan penelitian Aliah (2011) yang menyatakan bahwa secara parsial penerapan prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sedangkan berbeda halnya dengan hasil penelitian Aziz (2017) yang menyatakan bahwa variabel nilai syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta.

4.8.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam

Berdasarkan hasil statistik parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X_2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang ada di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam sudah memberikan kepuasan pada nasabah. Dengan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap, dapat dipercaya, menjalin komunikasi yang baik dan sopan sesuai syariah dapat memberikan nilai tersendiri dari pandangan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner berdasarkan indikator kualitas layanan menunjukkan jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan sangat setuju dan setuju.

Perusahaan yang dapat diandalkan jika memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan maka akan mempengaruhi minat nasabah untuk terus menggunakan jasa

yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mubarokati (2017) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Medan secara keseluruhan dinilai sangat baik atau telah sesuai antara persepsi dan harapan nasabah selama ini. Penelitian Mubarok (2017) menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Penelitian Setiawan (2019) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang. Kemudian juga sejalan dengan penelitian Susanti dan Syahrian (2019) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang.

4.8.3 Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam

Berdasarkan hasil statistik secara simultandidapatkan hasil bahwa penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka

dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama(simultan) variabel nilai-nilai syariah dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam. Hal ini menunjukkan bahwa dari penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas yang ada di PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam sudah bagus dan sudah memberikan kepuasan kepada nasabah.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menjelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dapat dibuktikan dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam, dari segi penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan menunjukkan bahwa jawaban kuesioner didominasi dengan jawaban sangat setuju dan setuju. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aliah (2011) yang menyatakan bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian variabel nilai-nilai syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sesuai dengan hasil hipotesis menunjukkan bahwa variabel penerapan nilai-nilai syariah menerima H_0 dan menolak H_a atau H_1 . Dapat diartikan bahwa penerapan nilai-nilai syariah tidak adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
2. Sesuai dengan hasil hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menerima H_a atau H_1 dan menolak H_0 . Dapat diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.
3. Sesuai dengan hasil hipotesis menunjukkan bahwa variabel independen (nilai-nilai syariah dan kualitas layanan) secara simultan (bersama-sama) menerima H_a atau H_1 dan menolak H_0 . Dapat diartikan bahwa variabel independen (nilai-nilai syariah dan kualitas layanan) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) pada PT Bank Aceh Syariah KCP Darussalam.

5.2 Saran

1. Dalam hal penerapan nilai-nilai syariah sebagai salah satu variabel yang diteliti, maka penulis menyarankan kepada Pemerintah Daerah untuk menetapkan qanun-qanun yang mengatur tentang penerapan nilai-nilai syariah diberbagai lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah yang ada di Aceh agar lembaga perbankan yang ada di Aceh selalu berada di dalam keridor syariah islam.
2. Penulis juga menyarankan kepada OJK sebagai lembaga pengatur dan pengawas lembaga keuangan khususnya dalam mengawasi lembaga keuangan syariah harusnya mengeluarkan peraturan-peraturan tentang penerapan nilai-nilai syariah disetiap lembaga perbankan. Serta mengawasi dengan baik peraturan-peraturan yang telah ditetapkan supaya berjalan dengan lancar.
3. Kepada Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) yaitu dewan yang bertugas mengembangkan penerapan nilai-nilai syariah dalam kegiatan perekonomian serta sektor keuangan penulis menyarankan bahwa DSN perlunya mengeluarkan fatwa-fatwa atas jenis produk serta jasa keuangan syariah dengan tetap memperhatikan dan mengawasi penerapan fatwa yang telah dikeluarkan, agar selalu sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah yang telah di fatwakannya.
4. Untuk PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam perlunya meningkatkan lagi serta memperbaiki nilai-nilai syariah yang

sudah dijalankan, dan juga harus mampu menonjolkan nilai-nilai syariah dalam segala bentuk aktivitasnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menempatkan dananya di bank tersebut. Selain itu, pihak bank juga harus mengadakan sosialisasi tentang penerapan nilai-nilai syariaiah pada produk perbankan yang diberikan kepada para nasabah agar nasabah dapat lebih mengerti dan memahaminya.

5. Kepada masyarakat sebagai nasabah harusnya menanyakan secara langsung kepada pihak bank atas penerapan nilai syariah yang masih diragukannya dengan demikian adanya keterbukaan antara pihak bank dengan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting untuk menjaga hubungan jangka panjang antara pihak bank dengan nasabahnya.
6. Bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul dan tema yang sama, diharapkan agar lebih memperluas wawasan dan mengakaji lebih dalam dengan tidak hanya meneliti tentang nilai-nilai syariah dan kualitas layanan saja, akan tetapi dapat memfokuskan pada segi-segi lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Abd. Rachman. 2009. *Pantun Melayu Titik Temu Islam Dan Budaya Lokal Nusantara*. Yogyakarta: LkiS Yogyakarta.
- Agustin, Hamdi. 2019. "Analisis Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Di Pekanbaru". *Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau (UIR)*.
- Aziz, Abdul. 2017. "Pengaruh Implementasi Nilai Syariah Dan Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta". *Jurnal Skripsi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Afifah. 2018. "Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Dan Konvensional." *Skripsi Ilmu Ekonomi Islam, Yogyakarta*, 4.
- Aliah, Himmatul. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang". *Skripsi Ilmu Ekonomi Islam IAIN Walisongo, Semarang*.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2018. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Bahri, Syamsul dan Fakhry Zamzam. 2015. *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Bakri, Adzan Noor, dan Umi Masruroh. 2018. "Penerapan Nilai-

Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah”. *Journal Of Islamic Management And Bussines*.

- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana.
- Caroline, E. 2019. *Metode Kuantitatif*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Djamil, Fathurrahman. 2001. *Hukum Perjanjian Syariah Dalam Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fatihudin, Didin. 2015. *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Sidoarjo Jawa Timur: Zifatama Publisher.
- Fatmawati, Irnia. 2015. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah”. *Skripsi Perbankan Syariah IAIN Salatiga Jawa Tengah*.
- Febriana, Nina Indah. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” *JurnalSkripsi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung Jawa Timur*.
- Firdianti, Arinda. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: Edited by CV. Gre Publishing.
- Fitriah, Tia. 2018. “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BPRS Amanah Ummah Cabang Kota Bogor” *JurnalSkripsi Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor*.
- Fransiska, Soniya. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Bank

Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Curup". *Skripsi Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup (Bengkulu)*.

Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hadi, Muhammad. 2019. *Paradigma Masterpiece Keuangan Islam dan Aplikasinya Di Perbankan Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Hadinoto, Soetanto. 2009. *Kiat Memimpin Bank Ritel, Mikro, Dan Konsumer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hasan, Iqbal. 2009. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hoetomo. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar.

Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV Jakad.

Ismail. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Ismail, Fajri. 2018. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenada Media Group.

Juliandi, Azuar, Irfan dan Saprinal Manurung. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.

Karim, Adiwarmann A. 2006. *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.

- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mubarok, Much. Yai Lutfi. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)." *Skripsi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Mubarokati, Maulani. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode SERVQUAL)." *Skripsi Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara Medan*.
- Nadhiroh, Nila. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *Skripsi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung Jawa Timur*.
- Narlan, Abdul dan Dicky Tri Juniar. 2018. *Statistika Dalam Penjas: Aplikasi Praktis Dalam Penelitian Pendidikan Jasmani*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nasution, Dito Aditia Darma dan Mika Debora Br. Barus. 2019. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kota Tanjung Balai*. Jawa Timur, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- . 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan*

- Syariah Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Tekhnologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pananrangi, Andi Rasyid. 2017. *Etika Birokrat*. Makassar: CV Sah Media.
- Payadnya, Putu Ade Andre dan Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika. 2018. *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Penerapan. Dalam Kamus Besar Indonesia (KBBI). Diakses melalui <https://kbbi.web.id/terap-2>, 2019.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2017. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponogoro Indonesia: CV Wade Group.
- Putra, Arya Maman. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang." *Jurnal Ekonomi Umum, Semarang*, 12.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reza, Ahmad Abdilla. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam." *Skripsi Jurusan Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung*.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Salim dan Haidir. 2019. *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, Dan Jenis*. Jakarta: Kencana.

- Sari, Siti Laela. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande)." *Skripsi Perbankan Syariah IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*.
- Setiawan, Bayu Fajar. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)." *Skripsi Perbankan Syariah IAIN Surakarta*.
- Shomad, Abdul. 2012. *Hukum Islam: Penormaan Prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Sitinjak, Tony, Darmadi Duriyanto, Sugiarto dan Holy Icu Yunarto. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siyoto, Sandu, dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- . 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. 2003. *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Supranto, J. (2004). *Analisis multivariat Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Susanti, Novia, dan Arsyad Syahrian. 2019. "Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang)”. *Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang Tangerang*.

Sutopo, Eng Yeri, dan Achmad Slamet. 2017. *Statistika Inferensial*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Timotius, Kris H. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

———. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. *Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.

Wahyudi, Setyo Tri. 2017. *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori, Dan Penerapan*. Malang: UB Press.

Wangawidjaja, A. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Waseso, H. P dan Hidayat. 2016. *Mengaplikasikan Kurikulum Berbasis KKNI*. Jawa Tengah: CV Mangku Bumi Media.

Widhiarso, W. n.d. 2010. “Pengembangan Skala Psikologi: Lima Kategori Respons Ataukah Empat Kategori Respons?” *Jurnal Fakultas Psikologi UGM 1*.

Wijayaningratri, Chatrin Surya dan Budiyanto. 2015. “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan

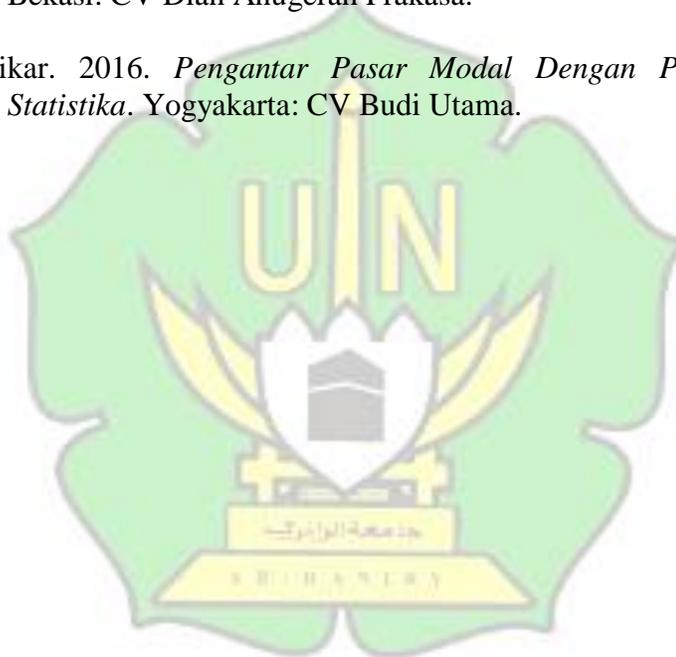
Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.” (*Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, Volume 4, Nomor 4*).

Witara, K. 2018. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Dan Implementasinya*. Jawa Barat: CV Jejak.

www.bankaceh.co.id/, *ProdukDanLayanan*. Di akses melalui situs: http://www.bankaceh.co.id/?page_id=15.

Zaharuddin, Harmaizar. 2006. *Menggali Potensi Wirausaha*. Bekasi: CV Dian Anugerah Prakasa.

Zulfikar. 2016. *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika*. Yogyakarta: CV Budi Utama.



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bapak/ibu saudara (i) yang saya hormati, saya Wiwin Utari mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sedang melakukan penelitian pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam, adapun judul penelitian saya yaitu “**Analisis Penerapan Nilai-nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam)**”.

Saya memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara (i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian :

Isilah pertanyaan berikut ini dengan melingkari (O) salah satu pilihan yang sesuai dengan identitas anda.

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

3. Usia:
 - a. 17-20 tahun
 - b. 20-30 tahun
 - c. 30-40 tahun
 - d. > 50 tahun
4. Agama:
 - a. Islam
 - b. Lainnya (sebutkan)
5. Pekerjaan:
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Anggota TNI/POLRI
 - c. PNS
 - d. Karyawan/pegawai
 - e. Lainnya (sebutkan)
6. Berapa lama anda menjadi nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam:
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Anggota TNI/POLRI
 - c. PNS
 - d. Karyawan/pegawai
 - e. Lainnya (sebutkan)

7. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah masing-masing pernyataan di bawah ini dengan penilaian saudara mengenai “Analisis Penerapan Nilai-nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

(Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Darussalam).” Dengan cara memberikan tanda (✓) pada salah satu kolom pada jawaban yang tersedia.

Keterangan jawaban sebagai berikut:

Keterangan Jawaban

No	Simbol	Keterangan
1	SS	Sangat Setuju
2	S	Setuju
3	TS	Tidak Setuju
4	STS	Sangat Tidak Setuju

II. DAFTAR PERNYATAAN

A. Nilai-Nilai Syariah (X1)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya senang menabung di Bank Aceh Syariah karena diberikan kebebasan untuk memilih produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan.				
2	Saya menabung di Bank Aceh Syariah karena bank tidak membedakan nasabah untuk mendapatkan produk perbankan yang disukainya.				
3	Saya menabung di Bank Aceh Syariah karena transaksi keuangan antara bank dan				

	nasabah saling menguntungkan kedua belah pihak.				
4	Bank menjalankan transaksi dengan nasabah berdasarkan prinsip suka sama suka.				
5	Bank telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah.				
6	Bank mencatat semua akad dalam transaksi keuangan guna pembuktian di kemudian hari.				

A. Kualitas Layanan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
7	Karyawan bank selalu berpenampilan rapi (sesuai syariah) serta ramah dalam melayani nasabah.				
8	Bank memiliki gedung yang bagus dan sangat cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan.				
9	Bank memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.				

10	Bank memiliki fasilitas ATM dan perlengkapan alat pendukung transaksi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dengan bank.				
11	Nasabah dilayani dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat.				
12	Bank cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.				
13	Pegawai berdiri menyambut nasabah memberikan senyuman dan salam.				
14	Bank dapat dipercaya bahwa mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.				
15	Bank memberikan jaminan dengan sistem keamanan bank yang sangat baik.				
16	Bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah.				
17	Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah.				
18	Pegawai mengucapkan salam dan terimakasih diakhir.				

B. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
19	Nasabah puas terhadap pelayanan di Bank Aceh Syariah.				
20	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sangat baik dan sesuai nilai syariah.				
21	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.				
22	Fasilitas yang ada di bank sangat lengkap sehingga nasabah akan kembali menggunakan jasa bank.				
23	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah pada orang lain.				
24	Bank Aceh Syariah menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti <i>customer service</i> , <i>call center</i> dan kotak saran.				
25	Pegawai bank tidak mempersulit nasabah ketika hendak bertransaksi.				

Lampiran 2. Jawaban Kuesioner

A. Nilai-Nilai Syariah (X1)

No Responden	Nilai-Nilai Syariah (X1)						Nilai-Nilai Syariah
	NS1	NS2	NS3	NS4	NS5	NS6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	3	4	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	4	3	3	4	3	3	20
6	4	4	3	4	3	4	22
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	3	3	22
9	4	3	3	3	3	4	20
10	4	3	3	3	3	3	19
11	4	3	3	4	3	3	20
12	3	3	3	4	3	4	20
13	3	3	3	3	3	4	19
14	3	4	4	4	3	3	21
15	4	4	3	4	4	3	22
16	4	4	3	4	4	3	22
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	3	23
19	3	3	3	4	3	3	19
20	4	4	4	4	3	4	23
21	3	4	3	4	3	3	20
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	3	3	3	3	3	19
24	4	3	3	3	3	3	19
25	4	3	3	3	3	3	19
26	3	2	2	2	3	3	15
27	3	4	3	4	3	3	20
28	4	4	4	4	4	4	24

29	4	3	3	3	3	3	19
30	3	4	3	4	3	3	20
31	4	4	4	4	3	3	22
32	4	3	4	4	3	4	22
33	4	4	3	3	3	3	20
34	3	4	3	4	4	3	21
35	4	3	4	4	3	4	22
36	4	3	3	3	3	3	19
37	4	4	4	4	3	4	23
38	4	4	3	4	3	3	21
39	4	3	3	3	3	3	19
40	3	4	3	4	3	3	20
41	3	2	3	3	2	2	15
42	4	3	3	3	3	4	20
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	3	4	3	19
45	3	4	3	3	4	3	20
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	3	3	3	3	3	18
48	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	3	3	3	3	18
50	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	3	23
53	3	3	3	3	3	3	18
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	3	3	3	3	20
56	4	4	4	3	3	3	21
57	3	3	3	4	3	3	19
58	3	3	3	3	3	3	18
59	3	3	4	4	3	3	20
60	3	3	3	3	4	3	19
61	4	4	3	4	3	3	21

62	4	4	3	4	3	3	21
63	3	3	4	3	3	4	20
64	3	3	3	2	3	3	17
65	4	4	3	4	2	4	21
66	3	3	4	4	2	4	20
67	3	3	3	3	3	3	18
68	2	2	2	2	2	3	13
69	3	3	3	3	3	3	18
70	3	3	3	4	3	3	19
71	4	3	4	4	4	4	23
72	4	4	3	3	4	4	22
73	4	4	3	4	4	4	23
74	3	3	3	3	3	4	19
75	4	3	3	3	3	3	19
76	3	3	3	3	3	4	19
77	4	3	4	4	3	4	22
78	3	3	3	3	4	3	19
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	3	4	4	3	4	22
81	4	3	4	4	3	3	21
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	3	3	3	3	4	20
84	4	3	4	4	4	4	23
85	3	3	3	3	3	3	18
86	4	3	4	4	3	3	21
87	3	3	3	3	4	4	20
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	3	23
94	3	4	3	3	3	3	19

95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	3	3	3	20
97	4	4	4	3	3	3	21
98	4	4	4	4	4	4	24
99	3	3	3	3	3	3	18
100	4	3	4	4	4	4	23

B. Kualitas Layanan (X2)

No	Kualitas Layanan (X2)												Total KL	
	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12		
1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	44
4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	38
5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	42
6	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	41
7	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	37
8	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	39
9	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	41
10	2	3	2	3	3	4	2	1	1	3	2	2	2	28
11	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	44
12	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	2	3	38
13	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39
14	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	35
15	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	28
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	44
17	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	35
18	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	28
19	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	1	1	1	24
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
21	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	37
22	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	34

23	4	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	36
24	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
28	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
30	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	44
31	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	44
32	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	35
33	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	38
34	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	37
35	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	37
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
37	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	45
38	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	35
39	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
41	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	33
42	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	44
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
44	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	39
45	4	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	29
46	4	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	32
47	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	37
48	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	34
49	3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	37
50	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	38
51	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	41
52	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37
53	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	40
54	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	37
55	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	39

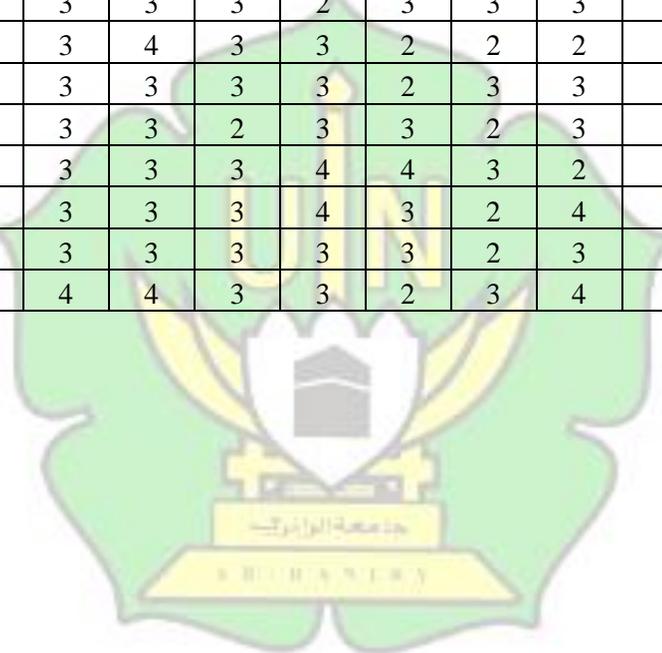
56	2	2	1	2	1	4	2	1	1	2	1	3	22
57	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	41
58	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	37
59	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	33
60	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	37
61	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	30
62	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	42
63	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
64	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	28
65	4	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	33
66	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45
67	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	40
68	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	36
69	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	38
70	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	41
71	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
72	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
73	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
74	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46
75	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34
76	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	45
77	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	39
78	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	32
79	3	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	36
80	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	36
81	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	39
82	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
83	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	39
84	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	36
85	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	36
86	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
87	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	36
88	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	45

89	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	37
90	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	37
91	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	35
92	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	30
93	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	33
94	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	35
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
96	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	38
97	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	34
98	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	34
99	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	38
100	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	35

C. Kepuasan Nasabah (Y)

No Responden	Kepuasan Nasabah (Y)							Kepuasan Nasabah
	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	
1	3	4	3	3	3	3	3	22
2	4	3	3	3	3	2	3	21
3	4	3	3	4	4	2	3	23
4	3	3	3	3	3	3	3	21
5	3	3	3	4	4	2	2	21
6	3	4	3	3	3	3	3	22
7	4	3	4	3	3	3	3	23
8	3	3	3	3	3	3	4	22
9	3	3	3	2	3	4	4	22
10	4	2	2	2	3	2	2	17
11	4	4	4	2	3	3	4	24
12	4	4	4	4	4	3	3	26
13	3	3	3	2	3	2	3	19
14	3	3	3	3	3	2	2	19
15	3	2	3	2	2	3	2	17
16	4	4	3	3	3	4	4	25

83	4	4	3	3	3	3	3	23
84	3	3	3	3	2	3	3	20
85	3	3	3	3	3	3	2	20
86	4	4	4	4	4	4	3	27
87	3	3	3	3	3	3	2	20
88	4	4	4	4	4	4	4	28
89	3	3	4	3	3	3	3	22
90	2	3	4	3	3	3	3	21
91	3	3	3	3	3	2	2	19
92	2	3	2	2	2	3	2	16
93	3	3	3	2	3	3	3	20
94	3	4	3	3	2	2	2	19
95	3	3	3	3	2	3	3	20
96	3	3	2	3	3	2	3	19
97	3	3	3	4	4	3	2	22
98	3	3	3	4	3	2	4	22
99	3	3	3	3	3	2	3	20
100	4	4	3	3	2	3	4	23



Lampiran 3. Jawaban Responden dan Karakteristik Responden

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya senang menabung di Bank Aceh Syariah karena diberikan kebebasan untuk memilih produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan.	100	2	4	3,57	,517
Saya menabung di Bank Aceh Syariah karena bank tidak membeda-bedakan nasabah untuk mendapatkan produk perbankan yang disukainya.	100	2	4	3,41	,552
Saya menabung di Bank Aceh Syariah karena transaksi keuangan antara bank dan nasabah saling menguntungkan kedua belah pihak.	100	2	4	3,34	,517
Bank menjalankan transaksi dengan nasabah berdasarkan prinsip suka sama suka.	100	2	4	3,50	,560
Bank telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah.	100	2	4	3,27	,529

Bank mencatat semua akad dalam transaksi keuangan guna pembuktian di kemudian hari.	100	2	4	3,37	,506
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Karyawan bank selalu berpenampilan rapi (sesuai syariah) serta ramah dalam melayani nasabah.	100	2	4	3,29	,656
Bank memiliki gedung yang bagus dan sangat cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan.	100	2	4	3,26	,661
Bank memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.	100	1	4	3,02	,791
Bank memiliki fasilitas ATM dan perlengkapan alat pendukung transaksi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dengan bank.	100	2	4	3,21	,701
Nasabah dilayani dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat.	100	1	4	3,26	,691
Bank cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.	100	1	4	3,24	,740

Pegawai berdiri menyambut nasabah memberikan senyuman dan salam.	100	1	4	3,07	,769
Bank dapat dipercayai bahawa mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.	100	1	4	3,02	,724
Bank memberikan jaminan dengan sistem keamanan bank yang sangat baik.	100	1	4	3,09	,805
Bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah.	100	2	4	3,22	,629
Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah.	100	1	4	3,13	,646
Pegawai mengucapkan salam dan terimakasih diakhir.	100	1	4	3,05	,770
Valid N (listwise)	100				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nasabah puas terhadap pelayanan di Bank Aceh Syariah.	100	2	4	3,28	,570
Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan sangat baik dan sesuai nilai syariah.	100	2	4	3,30	,577
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.	100	2	4	3,12	,573
Fasilitas yang ada di bank sangat lengkap sehingga nasabah akan kembali menggunakan jasa bank.	100	2	4	3,12	,671
Nasabah bersedia untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah pada orang lain.	100	2	4	3,10	,628
Bank Aceh Syariah menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti customer service, call center dan kotak saran.	100	2	4	2,88	,656
Pegawai bank tidak mempersulit nasabah ketika hendak bertransaksi.	100	2	4	2,97	,745
Valid N (listwise)	100				

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Agama	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	43,0	43,0	43,0
	Perempuan	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 Tahun	3	3,0	3,0	3,0
	20-30 Tahun	19	19,0	19,0	22,0
	30-40 Tahun	40	40,0	40,0	62,0
	> 50 Tahun	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Agama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	100	100,0	100,0	100,0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	17	17,0	17,0	17,0
	Anggota TNI/POLRI	7	7,0	7,0	24,0
	PNS	40	40,0	40,0	64,0
	Karyawan/pegawai	21	21,0	21,0	85,0
	Lainnya	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Tahun	10	10,0	10,0
	3-6 Tahun	12	12,0	22,0
	6-9 Tahun	33	33,0	55,0
	> 10 Tahun	45	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Lampiran 4. Uji Validitas

Correlations

		NS1	NS2	NS3	NS4	NS5	NS6	Nilai-Nilai Syariah
NS1	Pearson Correlation	1	,482**	,514**	,471**	,355**	,383**	,730**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
NS2	Pearson Correlation	,482**	1	,427**	,572**	,482**	,247*	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
NS3	Pearson Correlation	,514**	,427**	1	,629**	,400**	,480**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
NS4	Pearson Correlation	,471**	,572**	,629**	1	,358**	,375**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
NS5	Pearson Correlation	,355**	,482**	,400**	,358**	1	,378**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000

	Pearson	,130	,230*	,24	1	,303**	,21	,27	,17	,306**	,46	,31	,242*	,525**
	Correlation			7			3	3**	1		7**	9**		
KL4	Sig. (2-	,198	,021	,01		,002	,03	,00	,08	,002	,00	,00	,015	,000
	tailed)			3			3	6	9		0	1		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,300**	,359**	,30	,30	1	,39	,30	,29	,321**	,35	,64	,260**	,648**
	Correlation			5**	3**		0**	8**	2**		5**	8**		
KL5	Sig. (2-	,002	,000	,00	,00		,00	,00	,00	,001	,00	,00	,009	,000
	tailed)			2	2		0	2	3		0	0		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,001	,036	,14	,21	,390**	1	,21	,10	,116	,27	,39	,174	,418**
	Correlation			7	3			9	4		6**	9**		
KL6	Sig. (2-	,993	,720	,14	,03	,000		,02	,30	,251	,00	,00	,084	,000
	tailed)			5	3			9	3		5	0		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,400**	,342**	,28	,27	,308**	,21	,39	1	,463**	,46	,44	,455**	,691**
	Correlation			0**	3**		9	6**			9**	9**		
KL7	Sig. (2-	,000	,001	,00	,00	,002	,02	,00	,00	,000	,00	,00	,000	,000
	tailed)			5	6		9	0			0	0		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,328**	,221*	,29	,17	,292**	,10	,39	1	,551**	,47	,44	,306**	,625**
	Correlation			9**	1		4	6**			8**	8**		
KL8	Sig. (2-	,001	,027	,00	,08	,003	,30	,00	,00	,000	,00	,00	,002	,000
	tailed)			3	9		3	0			0	0		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,256*	,316**	,25	,30	,321**	,11	,46	,55	1	,63	,44	,383**	,691**
	Correlation			1	6**		6	3**	1**		9**	3**		
KL9	Sig. (2-	,010	,001	,01	,00	,001	,25	,00	,00		,00	,00	,000	,000
	tailed)			2	2		1	0	0		0	0		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KL	Pearson	,334**	,469**	,33	,46	,355**	,27	,46	,47	,639**	1	,52	,477**	,783**
10	Correlation			6**	7**		6**	9**	8**			6**		

KL	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,00	,00	,000	,00	,00	,00	,000	,00	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
KL1	Pearson Correlation	,387**	,322**	,469**	,319**	,648**	,399**	,448**	,448**	,443**	,526**	1	,372**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,00	,00	,000	,00	,00	,00	,000	,00	,000	,000	,000
KL2	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,271**	,311**	,148	,242	,260**	,174	,455**	,306**	,383**	,477**	,372**	1	,601**
Kualitas	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,143	,015	,009	,084	,002	,000	,000	,00	,00	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Layanan	Pearson Correlation	,514**	,567**	,551**	,525**	,648**	,418**	,691**	,625**	,691**	,783**	,777**	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,00	,00	,000	,00	,00	,00	,000	,00	,00	,000	,000
n	N	100	100	100	100	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).

Correlations

	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	Kepuasan Nasabah
KN1 Pearson Correlation	1	,479**	,483**	,413**	,429**	,199*	,282**	,656**
KN1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,047	,005	,000
KN1 N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN2 Pearson Correlation	,479**	1	,470**	,402**	,251*	,363**	,280**	,650**

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,012	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN3	Pearson Correlation	,483**	,470**	1	,540**	,443**	,442**	,387**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN4	Pearson Correlation	,413**	,402**	,540**	1	,691**	,286**	,412**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN5	Pearson Correlation	,429**	,251*	,443**	,691**	1	,324**	,374**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN6	Pearson Correlation	,199*	,363**	,442**	,286**	,324**	1	,365**	,620**
	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,000	,004	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN7	Pearson Correlation	,282**	,280**	,387**	,412**	,374**	,365**	1	,665**
	Sig. (2-tailed)	,005	,005	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepu asan	Pearson Correlation	,656**	,650**	,763**	,775**	,726**	,620**	,665**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
Nasa bah	N	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).

Correlations

		Nilai-Nilai Syariah	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Nilai-Nilai Syariah	Pearson Correlation	1	,050	,120
	Sig. (2-tailed)		,622	,234
	N	100	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	,050	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,622		,000
	N	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,120	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,234	,000	
	N	100	100	100

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

Lampiran 5. Uji Reabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NS1	16,89	3,897	,596	,794
NS2	17,05	3,785	,601	,793
NS3	17,12	3,763	,674	,778
NS4	16,96	3,655	,661	,780
NS5	17,19	3,994	,524	,809

NS6	17,09	4,123	,489	,816
-----	-------	-------	------	------

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Valid		100	100,0
Cases Excluded ^a		0	,0
Total		100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	34,57	24,652	,414	,843
KL2	34,60	24,263	,473	,840
KL3	34,84	23,813	,433	,843
KL4	34,65	24,391	,418	,843
KL5	34,60	23,535	,562	,833
KL6	34,62	25,066	,292	,853
KL7	34,79	22,774	,602	,830
KL8	34,84	23,530	,530	,836
KL9	34,77	22,563	,597	,830
KL10	34,64	22,980	,730	,823
KL11	34,73	22,906	,720	,823
KL12	34,81	23,489	,495	,838

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	18,49	7,424	,529	,797
KN2	18,47	7,423	,519	,799
KN3	18,65	7,038	,665	,776
KN4	18,65	6,654	,661	,773
KN5	18,67	6,991	,604	,784
KN6	18,89	7,331	,459	,809
KN7	18,80	6,909	,492	,807

Lampiran 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,56936811
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,053
	Negative	-,031
Kolmogorov-Smirnov Z		,531
Asymp. Sig. (2-tailed)		,940

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,732	1,585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	685,881	2	342,941	136,429	,000 ^b
	Residual	243,829	97	2,514		
	Total	929,710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,926	1,777		,521	,603
1 Nilai-Nilai Syariah	,103	,069	,078	1,492	,139
1 Kualitas Layanan	,495	,030	,852	16,356	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,97	26,56	21,77	2,632	100
Residual	-3,400	4,208	,000	1,569	100
Std. Predicted Value	-2,962	1,818	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,144	2,654	,000	,990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 7. Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,732	1,585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	685,881	2	342,941	136,429	,000 ^b
Residual	243,829	97	2,514		
Total	929,710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,926	1,777		,521	,603		
Nilai-Nilai Syariah	,103	,069	,078	1,492	,139	,998	1,002
Kualitas Layanan	,495	,030	,852	16,356	,000	,998	1,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficient Correlations^a

Model		Kualitas Pelayanan	Nilai-Nilai Syariah
1	Correlations	Kualitas Layanan	1,000
		Nilai-Nilai Syariah	-,050
	Covariances	Kualitas Layanan	,001
		Nilai-Nilai Syariah	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Nilai-Nilai Syariah	Kualitas Layanan
1	1	2,980	1,000	,00	,00	,00
	2	,015	13,968	,01	,32	,73
	3	,005	23,968	,99	,68	,27

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,97	26,56	21,77	2,632	100
Residual	-3,400	4,208	,000	1,569	100
Std. Predicted Value	-2,962	1,818	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,144	2,654	,000	,990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 8. Uji Heterokedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,732	1,585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	685,881	2	342,941	136,429	,000 ^b
1 Residual	243,829	97	2,514		
Total	929,710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,926	1,777		,521	,603		
1 Nilai-Nilai Syariah	,103	,069	,078	1,492	,139	,998	1,002
Kualitas Layanan	,495	,030	,852	16,356	,000	,998	1,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficient Correlations^a

Model		Kualitas Layanan	Nilai-Nilai Syariah
1	Correlations	Kualitas Layanan	1,000
		Nilai-Nilai Syariah	-,050
	Covariances	Kualitas Layanan	,001
		Nilai-Nilai Syariah	,005

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

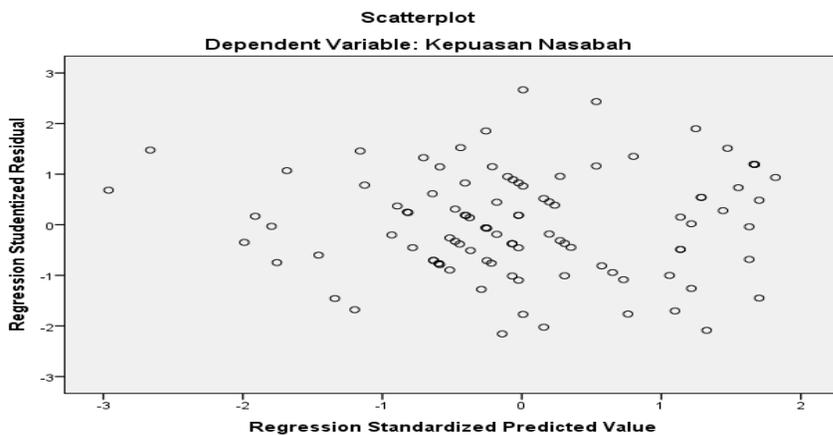
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Nilai-Nilai Syariah	Kualitas Layanan
1	1	2,980	1,000	,00	,00	,00
1	2	,015	13,968	,01	,32	,73
	3	,005	23,968	,99	,68	,27

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,97	26,56	21,77	2,632	100
Std. Predicted Value	-2,962	1,818	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,162	,537	,264	,077	100
Adjusted Predicted Value	13,86	26,48	21,76	2,635	100
Residual	-3,400	4,208	,000	1,569	100
Std. Residual	-2,144	2,654	,000	,990	100
Stud. Residual	-2,156	2,668	,002	1,004	100
Deleted Residual	-3,437	4,252	,005	1,614	100
Stud. Deleted Residual	-2,198	2,757	,002	1,013	100
Mahal. Distance	,041	10,377	1,980	1,866	100
Cook's Distance	,000	,065	,010	,013	100
Centered Leverage Value	,000	,105	,020	,019	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Lampiran 9. Uji T (Parsial), Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,732	1,585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	685,881	2	342,941	136,429	,000 ^b
Residual	243,829	97	2,514		
Total	929,710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,926	1,777		,521	,603
Nilai-Nilai Syariah	,103	,069	,078	1,492	,139
Kualitas Layanan	,495	,030	,852	16,356	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 10. R tabel, T tabel, F tabel

Tabel r untuk df = 1– 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

a. T tabel

Titik Persentase Distribusi t (df=1-40)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

b. F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

