

**SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BERTRANSAKSI DI BANK ACEH SYARIAH  
KCP ULEE KARENG**



**Disusun Oleh :**

**WULAN SRI DEVI  
NIM. 150603154**

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



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulan Sri Devi  
NIM : 15060354  
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 mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 April 2020  
Yang menyatakan,



Wulan Sri Devi

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

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

Dengan Judul:

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BERTRANSAKSI DI BANK ACEH SYARIAH  
KCP ULEE KARENG**

Disusun oleh:

Wulan Sri Devi  
NIM. 15060354

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

Pembimbing I,

Ayumiati, SE, M.Si

NIP. 19780615 200912 2 002

Pembimbing II,

Abfar Amri, SE, S. Pd.I., M.S.I

NIDN. 0122078601

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah B

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

NIP. 19771105 200604 2 003

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Wulan Sri Devi  
NIM. 15060354

Dengan Judul:

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BERTRANSAKSI DI BANK ACEH SYARIAH  
KCP ULEE KARENG**


Telah diseminarkan Oleh Program Studi Srata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan  
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Srata 1 dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal, Rabu, 13 Mei 2020  
20 Ramadhan 1441 H

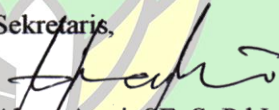
Banda Aceh

Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

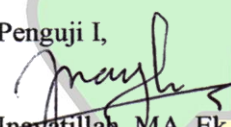
Ketua,

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


Sekretaris,

  
Abrar Amri, SE, S. Pd.I., M.S.I  
NIDN. 0122078601

Penguji I,

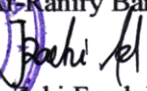
  
Inayatillah, MA, Ek  
NIP. 19820804 201403 2 002

Penguji, II

  
Evriyenni, M.Si  
NIDN. 2013048301

Mengetahui

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

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 9640314 199203 1 003



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



Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Wulan Sri Devi

NIM : 150603154

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : [wulansridevi97@gmail.com](mailto:wulansridevi97@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:

**Implementasi *Good Islamic Pension Fund Governance (GIPFG)* Pada Dana Pensiun PT.Taspen (persero) Cabang Banda Aceh.**

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

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 30 April 2020

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Wulan Sri devi  
150603154

Ayumati, SE., M.Si  
NIP. 19780615 200912 2 002

Abrar Amri, SE., S.Pd.I., M.S.I  
NIDN. 0122078601

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*‘Apapun kondisimu... lara ataupun bahagia,  
jangan pernah jauh-jauh dari Allah’*

(Penulis)

الْحَمِيدُ الْغَنِيُّ هُوَ وَاللَّهُ إِلَى الْفُقَرَاءِ أَنْتُمْ النَّاسُ يَتَأَيَّمُوا

*Hai manusia, kamulah yang memerlukan Allah; dan  
Allah Dialah yang Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu)  
Lagi Maha Terpuji.*

يُسْرًا أَلْغَسْرَ مَعَ إِنَّ

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
(Al-Insyirah: 6)*

*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha  
penyayang. Skripsi ini kupersembahkan sebagai kado kecil nan  
sederhana kepada Ayah dan Mamak yang telah dan tak pernah  
lelah mencurahkan cinta kasihnya kepadaku dan teruntuk  
keluarga besar serta sahabat-sahabat yang senantiasa  
menyayangi dengan tulus*

AR - RANIRY

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar - raniry. Judul yang penulis ajukan adalah “ Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP ulee kareng Banda Aceh”

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr.Nevi Hasnita.S.Ag.,M.Ag selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry, Ayumiati,S.E.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang juga selaku pembimbing I saya dan Mukhlis, S.HI.,S.E.,MH selaku operator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Abrar Amri. SE. S.Pd.i., M.Si selaku pembimbing II yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan, do'a dan kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Staf Dosen Prodi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
6. Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam - yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi dan sampai akhir penulisan skripsi.
7. Orang tua tercinta Ayahanda Ansari dan Ibunda Dewi Sapriaton atas jasa-jasanya, kesabaran, do'a, bimbingan, dukungan dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis.



8. Orang terdekat Kakak saya Putri Laura Sari S.pd dan Adik-adikku Sinta Marbella dan Zahra Aprilya yang selalu setia menemani dan mendampingi penulis serta memberikan do'a dan motivasi yang tiada hentinya.
9. Semua Pihak PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee kareng Banda Aceh, yang telah membantu penelitian skripsi ini.
10. Teman-temanku seangkatan dan seperjuangan Perbankan Syariah 2015 yang selalu memberikan kebersamaan, tawa canda yang akan selalu berbekas di hati penulis dan akan selalu penulis rindukan. Sebuah kebahagiaan bisa menjadi bagian dari kalian dan melewati satu fase kehidupan bersama kalian.
11. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan kerjasama demi kelancaran penyusunan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Banda Aceh, 30 April 2020  
Penulis,

Wulan Sri Devi

## 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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Th	Te dan Ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawahnya)
خ	Ka'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Zh	Zet dan Ha
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dad	Ḍ	D (dengan titik di bawahnya)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawahnya)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawahnya)
ع	'Ain	'-	Koma terbalik di atasnya
غ	Ghain	Gh	Ge dan Ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ/ة	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'-	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan yang dilambangkan dengan *W* dan *Y*

Wad'	وضع
'Iwad	عوض
Dalw	دلو
Yad	يد
Hiyal	حيل
Tahî	طهي

3. Mâd dilambangkan dengan *ā*, *ī*, dan *ū*. Contoh:

Ūlâ	أولى
Şūrah	صورة
Dhū	دو
Îmân	إيمان
Fî	في
Kitâb	كتاب
Sihâb	سحاب
Jumân	جمان

4. Diftong dilambangkan dengan *aw* dan *ay*. Contoh:

Awj	اوج
Nawn	نوم
Law	لو
Aysar	أيسر
Shaykh	شيخ
'Aynay	عيني

5. Alif ( ا ) dan waw ( و )

Ketika digunakan sebagai tanda baca tanpa fonetik yang bermakna tidak dilambangkan. Contoh:

Fa'alu	فعلوا
Ulâ'ika	اولائك
Ūqiyah	اوقية

6. Penulisan *alif maqṣūrah* ( ي )

Yang diawali dengan baris fathah ditulis dengan lambang â.  
Contoh:

Hattâ	جامعة الرابطة حتى
Maḍâ	مضى
Kubrâ	كبرى
Muṣṭafâ	مصطفى

7. Penulisan *alif maqṣūrah* (ى )

Yang diawali dengan baris kasrah ditulis dengan î, bukan îy.  
contoh:

Raḍî al-Dîn	رضي الدين
al-Miṣrî	المصري

## 8. Penulisan ة (tâ marbūṭah)

Bentuk penulisan ة (tâ marbūṭah) terdapat dalam tiga bentuk, yaitu: Apabila ة (tâ marbūṭah) terdapat dalam satu kata, dilambangkan dengan ◦ (hā). Contoh:

Ṣalâh	صلاة
-------	------

Apabila ة (tâ marbūṭah) terdapat dalam dua kata, yaitu sifat dan yang disifati (*sifat mauṣūf*), dilambangkan ◦ (hā). Contoh:

al-Risâlah al-Bahîyah	الرسالة البهية
-----------------------	----------------

Apabila ة (tâ marbūṭah) ditulis sebagai muḍâf dan *muḍâf ilayh*, maka muḍâf dilambangkan dengan “t”. contoh:

Wizârat al-Tarbiyah	وزارة التربية
---------------------	---------------

## 9. Penulisan ء (hamzah)

Penulisan Hamzah terdapat dalam bentuk, yaitu:

Apabila terdapat di awal kalimat ditulis dilambangkan dengan “a”. contoh:

Asad	أسد
------	-----

Apabila terdapat di tengah kata dilambangkan dengan “ ’ ”.  
Contoh:

Mas’alah	مسألة
----------	-------

10. Penulisan ء (hamzah) *waṣal* dilambangkan dengan “a”. Contoh:

Rihlat Ibn Jubayr	رحلة ابن جبير
-------------------	---------------

al-Istidrāk	الاستدراك
Kutub iqtanat'hā	كتب اقتنتها

11. Penulisan *shaddah* atau *tashdīd*

Penulisan *shaddah* bagi konsonan waw (و) dilambangkan dengan “ww” (dua huruf w). adapun bagi konsonan yâ' (ي) dilambangkan dengan “yy” (dua huruf y). contoh:

Quwwah	قوة
'Aduww	عدو
Shawwal	شوال
Jaww	جو
al-Miṣriyyah	المصرية
Ayyâm	أيام
Quṣayy	قصي
al-Kashshâf	الكشاف

12. Penulisan alif lâ'm (ال)

Penulisan ال dilambangkan dengan “al-” baik pada ال shamsiyyah maupun ال qamariyyah. Contoh:

al-Kitâb al-Thânî	الكتاب الثاني
al-Ittihâd	الاتحاد
al-Aṣl	الاصل
al-Âthâr	الاثار
Abū al-Wafâ	ابو الوفاء
Maktabah al- Nahḍah al- Miṣriyyah	مكتبة النهضة المصرية
Bi al-Tamâm Wa al-Kamâl	بالتمام و الكمال
Abū al-Layth al- Samarqandî	ابو الليث السمرقندي

Kecuali ketika huruf ل berjumpa dengan huruf ل di depannya, tanpa huruf alif ( ا ), maka ditulis “li”. Contoh:

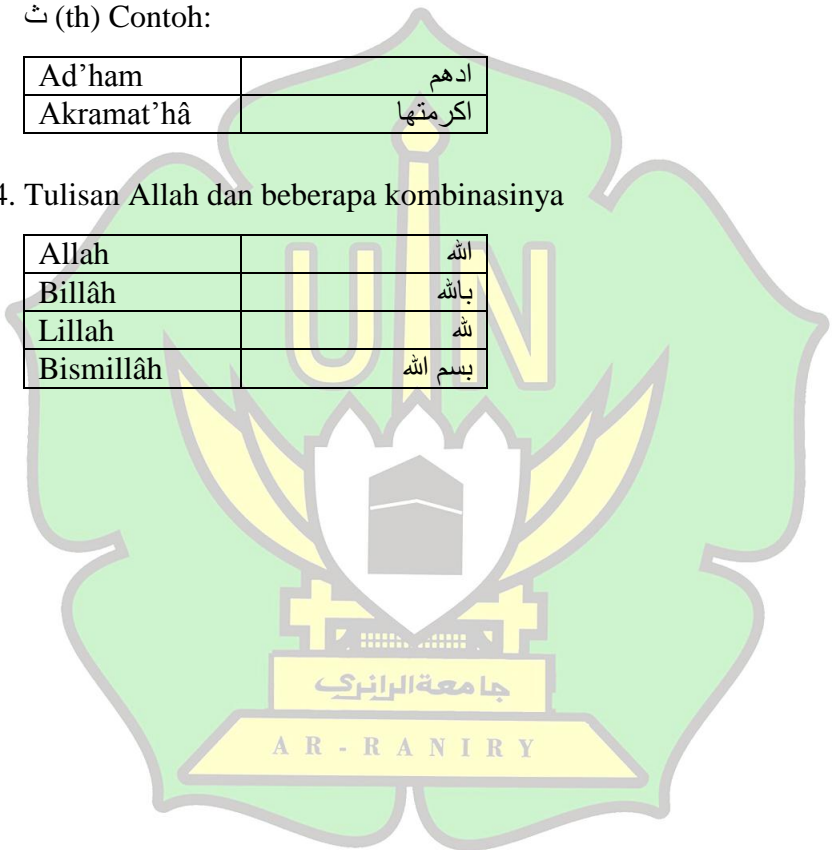
Lil-Sharbaynî	للشربيني
---------------	----------

13. Penggunaan “ ’ ” untuk membedakan antara د (dal) dengan ت (tā) yang beriringan dengan huruf ه (hā) dengan huruf د (dh) dan ث (th) Contoh:

Ad’ham	ادهم
Akramat’hâ	اكرمتها

14. Tulisan Allah dan beberapa kombinasinya

Allah	الله
Billâh	بِالله
Lillah	لله
Bismillâh	بِسْمِ الله



## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Wulan Sri Devi  
NIM : 150603154  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis  
Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Nasabah bertransaksi di PT. Bank  
Aceh Syariah KCP Ulee Kareng  
Banda Aceh.  
Tanggal Sidang : 13 Mei 2020  
Tebal : 117 Halaman  
Pembimbing I : Ayumiati, SE., M.Si  
Pembimbing II : Abrar Amri, SE, S.Pd.i., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh. penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert yang telah diuji kesahihan dan keandalannya. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, kemudian uji asumsi klasik serta analisis korelasi, analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah (1) fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

***Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.***



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTARK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Fasilitas.....	12
2.2 Faktor – Faktor Fasilitas .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.4 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	17
2.5 Etika dalam Pelayanan.....	19
2.6 Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	22
2.7 Kepuasan Nasabah.....	24

2.8	Pembagiaan Nasabah .....	25
2.9	Manfaat Kepuasan Nasabah .....	27
2.10	Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	28
2.11	Penelitian Terdahulu .....	30
2.12	Kerangka Berpikir.....	34
2.13	Hipotesis Penelitian .....	35

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
3.2	Lokasi Penelitian .....	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.4	Skala Pengukuran .....	39
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	39
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.8	Pengujian Hipotesis .....	46
3.9	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Sejarah Bank Aceh Syariah .....	49
4.2	Visi dan Misi .....	54
4.3	Produk dan Layanan .....	54
4.4	Deskripsi Data Responden.....	60
4.5	Uji Instrumen Penelitian.....	68
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	70
4.7	Analisis Uji Korelasi .....	75
4.8	Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.9	Pengujian Hipotesis .....	77
4.10	Koefisien Determinansi .....	80
4.11	Hasil dan Pembahasan .....	81

<b>BAB V Penutup</b>	
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

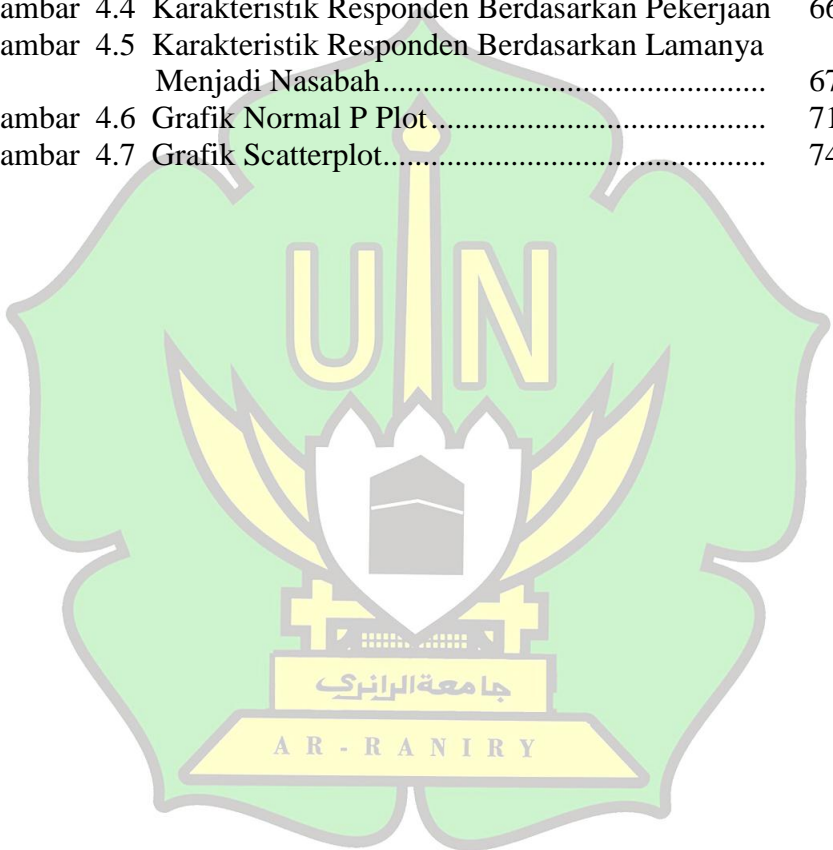


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah per akhir 31 Desember Tahun 2017, 2018 dan 2019 .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Skala Likert .....	39
Tabel 3.2	Operasional Variabel .....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	65
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	67
Tabel 4.6	Uji Validitas 100 Sampel .....	69
Tabel 4.7	Uji Reabilitas 100 Sampel .....	70
Tabel 4.8	Uji Kolmogorov Smirnov .....	72
Tabel 4.9	Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.10	Uji Korelasi .....	75
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linear Berganda .....	76
Tabel 4.12	Tabel Uji Parsial .....	78
Tabel 4.13	Tabel Uji Simultan .....	79
Tabel 4.14	Tabel Koefisien Determinasi .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	61
Gambar 4.2 Berdasarkan Umur Responden .....	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	64
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	67
Gambar 4.6 Grafik Normal P Plot.....	71
Gambar 4.7 Grafik Scatterplot.....	74



## DAFTAR SINGKATAN

- BPD : Bank Pembangunan Daerah  
PBI : Peraturan Bank Indonesia  
KCP : Kantor Cabang Pembantu  
KPO : Kantor Pusat Operasional  
UU : Undang-Undang  
OJK : Otoritas Jasa Keuangan



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisioner Penelitian .....	91
Lampiran 2	Jawaban Responden .....	95
Lampiran 3	Uji Validitas .....	97
Lampiran 4	Uji Reliabilitas .....	99
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik .....	100
Lampiran 6	Uji Korelasi .....	102
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	102
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah .....	103
Lampiran 9	Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	103
Lampiran 10	Uji Simultan .....	103
Lampiran 11	Uji Koefesien Determinasi .....	103
Lampiran 12	Variabel Fasilitas .....	104
Lampiran 13	Variabel Kualitas .....	105
Lampiran 14	Variabel Kepuasan .....	106
Lampiran 15	Tabel r .....	107
Lampiran 16	Tabel t .....	110
Lampiran 17	Tabel f .....	115

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”. bank juga sebagai dinamisator perekonomian dimana bank menjadi pusat perekonomian, sumber dana, pelaksana lalu lintas pembayaran, memproduktifkan tabungan, dan pendorong kemajuan perdagangan nasional dan internasional. Dapat dikatakan bahwa tanpa adanya peranan dari bank tidak mungkin dilakukan globlisasi perekonomian (Kusuma, 2015:12).

Pada prinsip transaksinya bank terbagi menjadi dua yaitu, bank konvensional dan bank syariah, bank konvensional salah satu bank yang menerapkan harga sesuai tingkat suku bunga untuk produk simpanan atau kredit dan menerapkan biaya untuk jasa bank lainnya, sedangkan bank syari’ah merupakan bank yang menerapkan prinsip-prinsip syari’ah dalam kegiatan operasionalnya yang pertama di Indonesia dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat (Hasibuan, 2011:3). Hal ini ditandai dengan banyaknya pendirian bank Syari’ah dan juga mulai maraknya pendirian berbagai lembaga keuangan non bank seperti Baitul Maal wa Tamwil, BPR Syariah, Asuransi Syariah,



Pegadaian Syariah, Reksadana Syariah, Pasar Modal Syariah serta Lembaga Zakat, Infaq, Shadaqah dan Wakaf.

Alasan didirikannya Bank Syariah di Indonesia adalah karena keinginan masyarakat terutama masyarakat yang muslim. Masyarakat Islam beranggapan bahwa bank yang menggunakan sistem bunga merupakan transaksi yang diharamkan dan tidak sesuai syariat Islam, dalam kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu, para Ulama di Indonesia khususnya tim penyusun dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) bersepakat untuk menggagas berdirinya bank tanpa bunga atau istilahnya Bank Syariah. sistem bunga dalam Al-Quran disamakan dengan riba yang hukumnya haram.

Selanjutnya mengacu pada pada ayat Al-Qur'an: Al-Baqarah:(275) :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ  
 قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى  
 فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang

*yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”* (QS:2:275).

Berdasarkan QS:2:275 menjelaskan bahwa Allah SWT telah mengharamkan riba. *Kultur* yang dibangun perbankan syari'ah adalah membangun sistem bagi hasil (*profit and loss sharing system*) yang menjadi prinsip dasar operasional Bank Syari'ah.

Perkembangan bank syariah sudah sampai ke Aceh, dimana sekarang ini sudah terdapat banyak bank yang mulai beroperasi dengan prinsip syariah. Aceh merupakan daerah yang sangat kental dengan syariat Islam nya, dan perkembangan perbankan syariah juga sangat baik. Dimana sekarang ini sudah terdapat beberapa bank yang beroperasi dengan prinsip syariah. Salah satunya Bank Pembangunan Daerah ( BPD) atau yang saat ini telah menjadi Bank Aceh Syariah dengan label Bank Umum Syariah, Sesuai dengan keputusan Dewan Komisioner 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 syariah yang telah diserahkan langsung oleh Dewan Komisioner OJK kepada gubernur Aceh dr H. Zaini Abdullah melalui kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh (Purba, 2017).

Bank Aceh Syariah memiliki banyak sekali pesaing dalam kegiatan operasionalnya sehingga Bank Aceh Syariah harus

menarik perhatian nasabah agar menambah minat nasabah bertransaksi di Bank Aceh Syariah, PT. Bank Aceh Syariah akan selalu berusaha meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, agar nasabah selalu puas, setia, dan juga nasabah akan bertambah setiap tahunnya. Bank Aceh Syariah telah beroperasi banyak di banyak daerah Aceh atau tepatnya di Banda Aceh, salah satunya yaitu adalah Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng. Bank Aceh Syariah menjalankan operasional bank berdasarkan prinsip syariah dan memiliki produk dan jasa yang beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Bank Aceh Syariah menyadari bahwa layanan yang diberikan tidak terbatas pada golongan muslim tetapi menyangkut seluruh golongan masyarakat yang menghendaki fasilitas perbankan yang nyaman, adil dan modern. Untuk itulah Bank Bank Aceh Syariah senantiasa melakukan peningkatan kualitas produk, baik produk dana maupun produk pembiayaan serta terus menerus melakukan penyempurnaan pada fitur-fiturnya ([www.bankaceh.co.id](http://www.bankaceh.co.id)). Dimana nasabah yang bertransaksi dan menabung di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng bertambah setiap tahunnya. dapat dilihat di Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah per akhir 31 desember**  
**Tahun 2017,2018 dan 2019**

Tahun	Tahun		
	2017	2018	2019
Tabungan	6.686	6.841	7.440
Pembiayaan	756	753	736
Total	7.442	7.594	8.176

Sumber:Dokumen PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng (2019)

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah per akhir desember 2017, 2018, dan 2019 dengan total nasabah tahun 2017 adalah 7.442 nasabah, tahun 2018 mencapai 7.594 nasabah, dan pada tahun 2019 total nasabah mencapai 8.176 nasabah. Hal ini menunjukkan jika dilihat dari total nasabah mengalami peningkatan dan penambahan nasabah yang menabung dan bertransaksi menunjukkan tingginya kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng.

Untuk menarik nasabah permasalahan utama yang harus diperhatikan yaitu kepuasan nasabah. Untuk terus menjaga kepuasan nasabah salah satu cara yang harus dibenahi oleh bank adalah kualitas baik dari segi fasilitas bank maupun kualitas dari pelayanannya. Fasilitas merupakan sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Tersedianya fasilitas juga akan menunjang kelancaran dalam bertransaksi tentu akan membuat nasabah menjadi puas (Siregar, 2015).

Disadari atau tidak nasabah sangat kritis akan ketersediaannya fasilitas yang ada di bank, baik dari segi tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu dan juga fasilitas endukung untuk transaksi (Ferrinadewi, 2008).

Selain fasilitas ada juga pelayanan, perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sektor pelayanan. Pelayanan juga secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka (Kirom, 2009). Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan kurang baik Ikhwan (2016) bahwa masih ada gap (kesenjangan) antara harapan yang dimiliki oleh nasabah dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, sehingga hal ini mengindikasikan harapan nasabah lebih tinggi dari pada pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bagus maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah seperti penelitian yang dilakukan oleh Koestanto (2014).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggannya (Nasution, 2012). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai kaitan yang sangat

erat yaitu dimana kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan yaitu dimana kedua belah pihak harus merasa senang dan tidak merasa dirugikanlain (Edyansyah, 2014).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng peneliti dapat menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng ?
2. Apakah kualitas pelayanan bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng ?
3. Apakah fasilitas bank dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, diantaranya untuk :

1. Khazanah ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dan literature bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ( FEBI) khususnya jurusan S1 Perbankan Syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah jasa bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng.

## 2. Masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan juga menjadi sumber informasi dan bacaan bagi masyarakat dalam memahami pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah jasa bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng.

## 3. Instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan literature untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah jasa bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng. Dan pihak Universitas dapat memberi masukan kepada instansi terkait (Bank Syariah) tentang teori teori yang relevan dengan perbankan syariah untuk dipublikasikan didalam dunia kerja dan pihak Univeritas juga dapat memberikan masukan berupa kritikan yang membangun terkait apabila terdapat ketidak sesuaian antara teori dan praktik didalam pelaksanaan yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng nantinya.

## 4. Peneliti

Penelitian ini diharakan dapat bermanfaat bagi peneliti yaitu sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program studi perbankan syariah strata 1 di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan juga untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah jasa bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng, sehingga ketika wawasan dan pengetahuan sudah bertambah maka peneliti



mampu mengalikasikan ilmu yang telah didapat kedalam dunia kerja atau kedalam kehidupan sehari-hari.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan, maka dalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yang meliputi :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian.

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang teori yang relevan dengan penelitian, kemudian membahas tentang penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

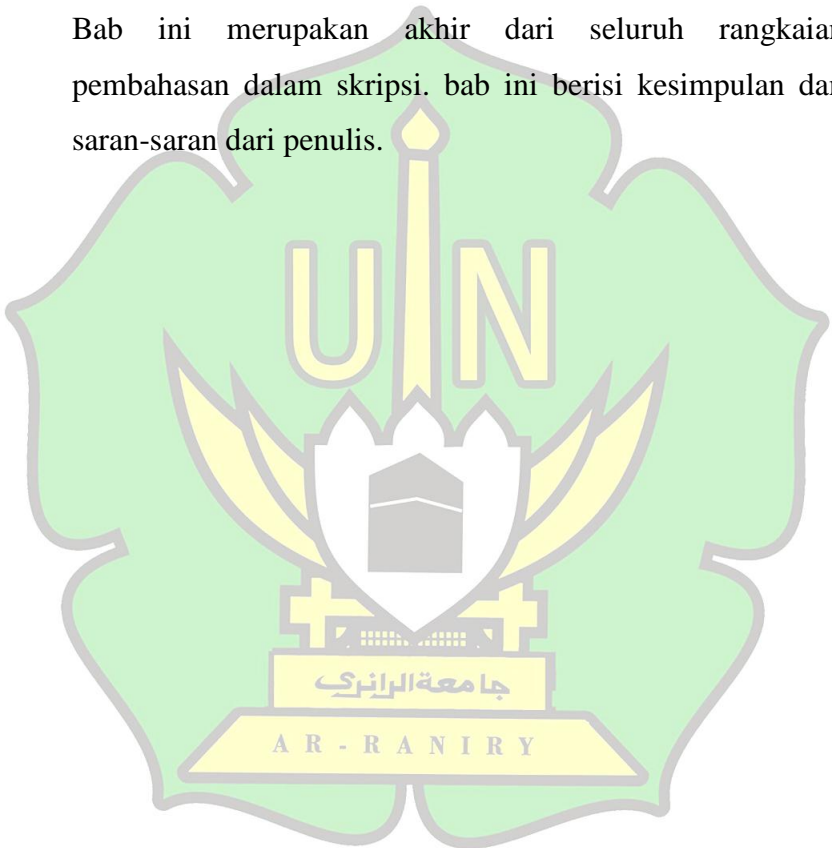
Pada bab ini menguraikan tentang jenis, tujuan, serta arah dari penelitian tersebut dan kemudian menguraikan data dari teknik untuk memperolehnya yang terdiri dari jenis data, teknik pengumpulan skala pengukuran yang digunakan, kemudian setelah itu membahas tentang uji validitas dan reabilitas, variabel penelitian, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi. bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan (Palenewen, 2014:187).

Fasilitas merupakan sesuatu yang sudah menjadi kewajiban dalam menyediakan jasa, tanpa adanya fasilitas yang dapat menunjang keberlangsungan dan kelancaran layanan jasa yang diberikan maka konsumen akan merasa ada kekurangan sehingga mengurangi dorongan pada dirinya untuk menggunakan jasa tersebut (Faisal, 2014:43).

Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau nasabah merasa nyaman dan puas. Apalah arti sebuah perusahaan apabila tidak tersedia fasilitas, tanpa mesin produksi, tanpa alat-alat kantor, dan tanpa tenaga kerja, mengingat pentingnya fasilitas ini maka perusahaan mengeluarkan

modal besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal agar perusahaan bias memproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya bertujuan memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang ditawarkan oleh bank misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik, dan PAM, serta fasilitas lainnya (Arya, 2010:12).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana dari perusahaan, dalam hal ini bank mempermudah setiap kegiatan nasabah, yang berhubungan dengan kegiatan perbankan, serta memberikan kenyamanan kepada nasabahnya.

## **2.2 Faktor-Faktor Fasilitas**

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa yaitu :

### **1. Sifat dan Tujuan Organisasi Jasa**

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi TV, tersedia cukup tempat untuk

berbaring) kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi (misalnya: kedap udara, tidak tembus pandang).

## 2. Ketersediaan Tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintahan berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

## 3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

## 4. Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik, dan estetis akan meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

## 5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan

peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

#### 6. Biaya Kontribusi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki pengertian kadar, mutu, atau tingkat baik buruknya suatu hal (Fajri dan Senja, 2008:492). Sedangkan Pelayanan merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya pelayanan diproduksi dan di konsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima layanan mempengaruhi hasil jasa tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penyampain jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2002:28).

Sedangkan menurut Kadir (2013:88), Kualitas pelayanan sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan (*perception of performance based*) yang dialami konsumen, berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan diterima

konsumen dari pelayanan perusahaan (*expectation*) dengan persepsi konsumen tentang kinerja dari pelayanan yang diperolehnya (*perception*). Hal ini berarti kualitas pelayanan dipandang sebagai derajat serta arah perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapannya.

Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan, Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka pelayanan yang dipersepsikan sangat baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima dibawah atau jauh dari harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan mengecewakan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemberi pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan dan berakhir dari pada persepsi pelanggan (Hasan, 2010:91).

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu usaha dan keunggulan yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan

keinginan para pelanggan atau nasabah sehingga dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari yang diharapkan nasabah.

#### 2.4 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan dalam pandangan Islam menyatakan bahwa, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain (tho'in, 2011). Hal ini terdapat dalam firman Allah SWT, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”* (QS.Al Baqarah[2]: 267).



Di dalam ayat diatas yang Allah memberikan gambaran seharusnya bagi orang yang mengeluarkan infak harta, yakni harus ikhlas karena Allah, berniat mensucikan diri dan menjauhkan perasaan riya. Setelah Allah menjelaskan sikap yang seharusnya dipakai oleh orang menginfakkan hartanya, yakni tidak menyebutkan amalnya dan tidak menyakiti, maka gambaran Allah itu sangat jelas, yang di dalamnya terkandung tuntunan yang berkaitan dengan si pemberi infak dan cara-cara memberikannya.

Allah menjelaskan tentang jenis harta yang akan di infakkan oleh yang bersangkutan, hendaknya harta tersebut dari jenis yang paling baik dan disenangi oleh pemberi agar tuntunan dan nasehat infak di jalan Allah ini menjadi bulat dan sempurna (Mubarokati, 2017). Dalam hal pelayanan, nasabah tentu mengharapkan i"tikad baik dari bank syariah, bahwa bank syariah dapat menjaga membangun hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai ketika dilayani sekaligus mudah dalam melakukan transaksi.

Hal ini, akan tercermin dari sikap dan perilaku yang harus ada pada setiap karyawan bank syariah seperti rajin, tepat waktu, tidak malas, memberikan senyuman, memiliki sopan santun, memiliki sikap ramah tamah dalam membantu keperluan nasabah, mempunyai simpati yang tinggi serta bertanggung jawab dalam

menyelesaikan tugas-tugasnya. Di dalam kitab suci Al-Quran juga dijelaskan dengan tegas bahwa manusia dianjurkan bersikap lemah lembut kepada saudaranya baik dalam hal berbicara atau bersikap. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT di dalam ayat berikut ini:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَاذْهَبْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakal kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal."* (Q.S. Ali-Imran :159).

## 2.5 Etika Dalam Pelayanan

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik, maka setiap karyawan bank syariah harus memiliki pengetahuan tentang perbankan dan tentunya harus memiliki etika yang baik pula (Wood, 2009:10) Untuk itu, ada dasar-dasar dalam etika perbankan

yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank syariah, yaitu seperti:

1. Transaksi harus dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat maksudnya adalah waktu pelayanan yang tidak terlalu lama, dan tidak membiarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya pelayanan yang diberikan harus teliti dan tidak boleh ada yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Tepat artinya pelayanan diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah.
2. Karyawan bank syariah juga wajib menguasai sistem dan prosedur pelayanan.
3. Jika ada nasabah yang mengadakan keluhan, maka karyawan bank syariah harus tanggap untuk menyelesaikan masalah nasabah.
4. Karyawan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.
5. Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan bank syariah serta dengan nasabah.
6. karyawan bank syariah harus berlaku sopan, ramah dan selalu sigap untuk membantu nasabah.

7. menjaga perasaan agar nasabah merasa tenang, aman dan nyaman ketika bertransaksi di bank syariah agar bank syariah dapat memperoleh kepercayaan nasabah.
8. Penataan ruangan, peralatan serta lingkungan kantor yang memenuhi syarat.

Dalam hal melayani nasabah etika karyawan bank syariah harus sesuai dengan prosedur bank syariah, sehingga ketika nasabah datang ke bank syariah tersebut, nasabah merasa dihargai dan dihormati sehingga dapat menimbulkan suasana keakraban dan keharmonisan antara pihak bank syariah dengan nasabah (rahmayanty, 2013:146). berikut adalah etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik :

1. Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah. Contohnya Assalamu'alaikum, selamat pagi atau selamat siang.
2. Sesudah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk duduk memberitahukan nasabah agar sabar menunggu untuk giliran dilayani.
3. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut serta membiasakan untuk mengatakan

tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau untuk menunggu sebentar.

4. Karyawan bank syariah hendaknya mengucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau ketika nasabah selesai bertransaksi.

## 2.6 Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL. model SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Wahyudi, 2013). terdapat lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik  
yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, fasilitas fisik dan lainnya), teknologi

(peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau keandalan

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpati, dan dengan akurasi tinggi

3. *Responsiveness* atau ketanggapan

yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian

yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibilitas*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

### 5. *Emphaty* atau empati

yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 2.7 **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perihal yang bersifat memberi rasa puas, kesenangan dan kelegaan (Poerwadarminta, 2005:914), Sedangkan menurut Al Arif (2010:189) nasabah adalah individu atau lembaga yang mempunyai rekening di bank baik rekening simpanan maupun pinjaman, sehingga nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan bank atau yang menjadi pelanggan suatu bank. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2008:43).

Sedangkan Menurut Tjiptono (2004:24), kepuasan pelanggan juga merupakan evaluasi pembeli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Bagi pembisnis, kepuasan pelanggan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar.

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, intervensi pemerintah, reaksi pesaing dan maraknya produk substitusi baru ke pasar (Tjiptono, 2014 : 146).

Dari beberapa definisi yang disebutkan di atas, dapat kita simpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah adalah respons yang diberikan oleh nasabah setelah melakukan perbandingan terhadap pelayanan yang telah diterima dengan ekspektasi sebelum menerima pelayanan di suatu bank. Perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk yang dibeli, baik pelayanan yang sesuai maupun tidak sesuai dengan harapannya.

## **2.8 Pembagian Nasabah**

Dalam melayani nasabah, karyawan bank syariah harus terlebih dahulu atau setidaknya mengetahui sedikit jenis nasabah



yang seperti apa yang sedang mereka layani. Kebiasaan karyawan yang berhubungan dengan nasabah akan memudahkan karyawan untuk mengenali berbagai jenis nasabah (Kasmir, 2006:67). Berikut ini 3 jenis kelompok nasabah :

1. Nasabah baru

Nasabah baru adalah jenis nasabah yang pertama kali datang ke suatu perusahaan (bank syariah). Nasabah baru adalah jenis nasabah yang mungkin kedatangannya datang ke bank syariah untuk memperoleh informasi. Jika kedatangannya pertama kali hanya untuk memperoleh informasi, kemudian karena nasabah melihat sikap baik dari pelayanan yang diberikan karyawan bank syariah tersebut baik, maka tidak menutup kemungkinan nasabah tersebut juga akan melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa (sekunder)

Nasabah biasa atau sekunder adalah nasabah yang sudah pernah datang ke perusahaan atau bank syariah dan turut melakukan transaksi. Hanya saja nasabah jenis ini tidak sering melakukan kunjungan ke bank syariah dan tidak sering melakukan transaksi. Dalam hal pelayanan, nasabah biasa juga perlu dilayani dengan baik agar nasabah biasa akan sering melakukan kunjungan serta melakukan transaksi di masa akan datang.

### 3. Nasabah utama (primer)

Nasabah utama adalah jenis nasabah yang sudah sering melakukan kunjungan dan transaksi di bank syariah. Loyalitas dari nasabah utama ini tidak perlu diragukan lagi, tetapi meskipun demikian, pelayanan tetap harus ditingkatkan agar nasabah tidak beralih ke bank yang lain.

## 2.9 Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank syariah akan berpengaruh terhadap profitabilitas, selain itu kepuasan nasabah dapat memberikan berbagai macam manfaat (Kasmir, 2000:238) diantaranya:

1. Terbangunnya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan bank syariah
2. Dengan terciptanya kepuasan nasabah, maka nasabah dengan sendirinya akan melakukan promosi kepada orang lain untuk menjadi nasabah di bank syariah *tersebut (mouth of mouth)*.
3. Terjadinya pembelian ulang, di dalam bank syariah nasabah akan mengulang lagi pembelian produknya, artinya pelayanan yang diberikan oleh bank syariah memuaskan sehingga nasabah membeli kembali produk yang ditawarkan secara berulang-ulang.

4. Loyalitas nasabah terhadap bank syariah dapat tercipta.
5. Nasabah akan membeli produk lain di bank syariah tersebut, sehingga pembelian produk (barang atau jasa) oleh nasabah semakin beragam dalam suatu bank

### **2.10 Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Menurut Pardanawati (2014), terdapat enam indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, yaitu :

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

Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan di bank syariah. Seperti menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan di bank syariah atau tidak.

2. Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah

Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah–milah kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta kesediaan nasabah untuk menilai jasa bank syariah berdasarkan item–item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramah tamahan

karyawan, dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

### 3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

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

### 4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

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

### 5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

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

### 6. Ketidakpuasan pelanggan/nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

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

beralih ke bank lain. Oleh karena itu, hendaknya bank syariah menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya *customer service*, *call center* dan kotak saran.

### 2.11 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

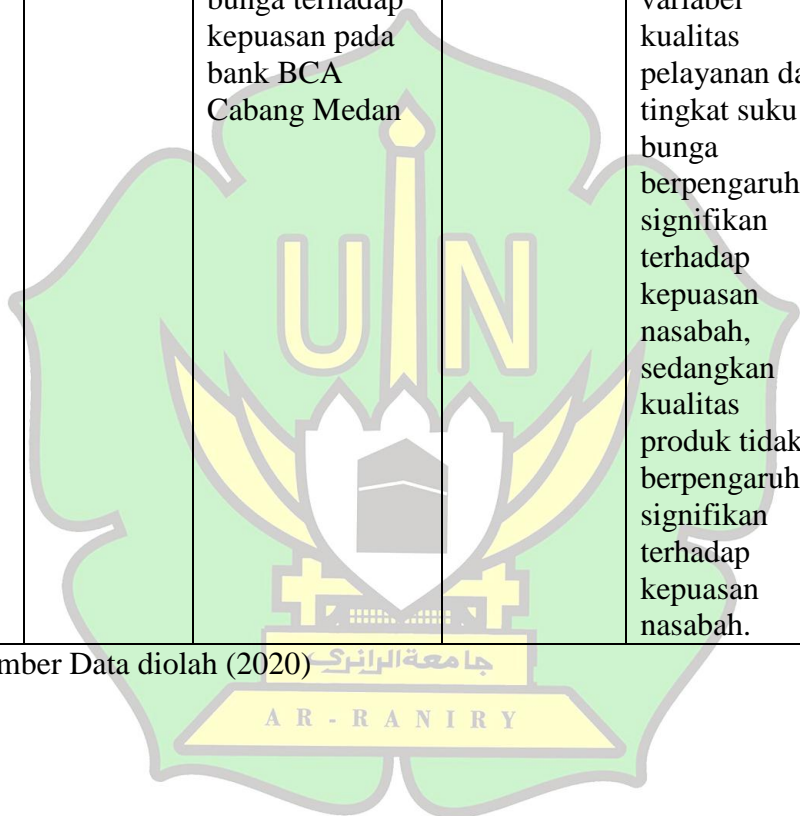
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ahmad Guspul (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus Pada nasabah kospin jasa cabang wonosobo )	Analisis regresi linier berganda	Kualitas Layanan, Citra Dan Kepercayaan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Berpengaruh positif

				Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado.Citra perusahaan Secara parsial Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado.
2.	Yelli Trisusati (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah (studi ada bank BNI syariah kantor cabang pekanbaru	Analisis regresi linier berganda	-Variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah -variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. -kualitas pelayanan dan

				kepercayaan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3.	Teuku Edyansyah (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial, secara simultan kedua variabel juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.	Rohaya Nasution (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan pada bank BCA Cabang Medan	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
----	------------------------	--	----------------------------------	---

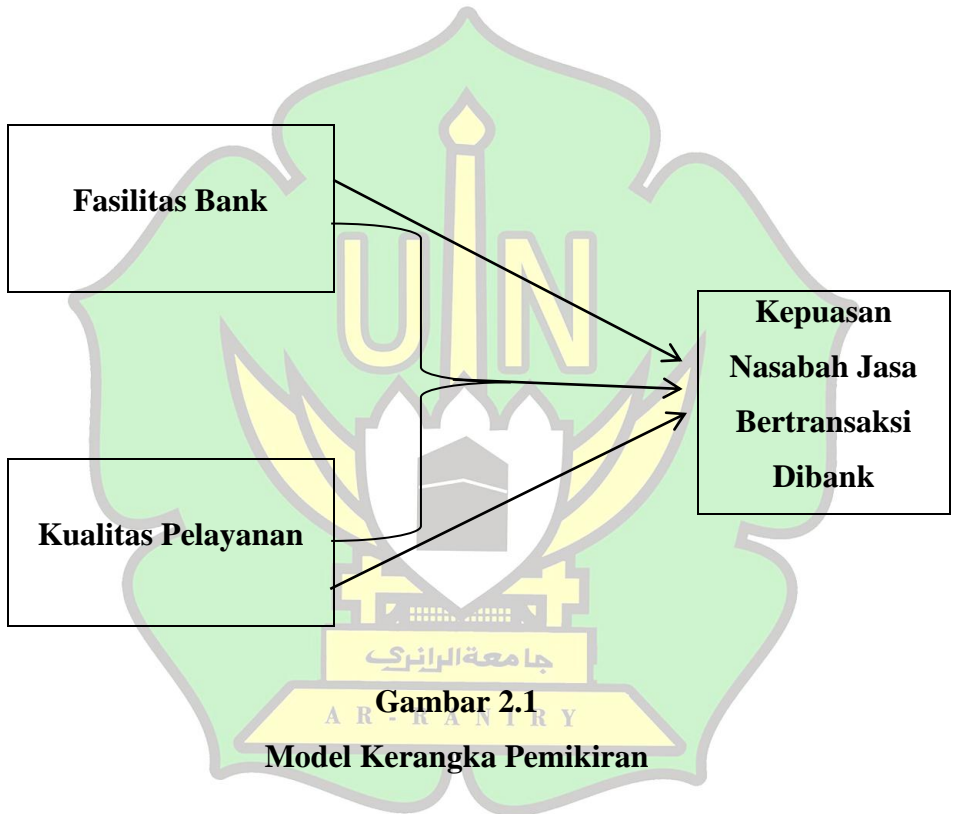
Sumber Data diolah (2020) 

UIN  
AR-RANIRY



## 2.12 Kerangka Berfikir

Berdasarkan kajian pustaka di atas, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran penelitian seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



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

### 2.13 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui hasil penelitian. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran sebelumnya yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Bungin, 2006) maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

H2: Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

H3: Terdapat pengaruh secara bersama-sama fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Menurut jenisnya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu jenis data yang disajikan dalam bentuk angka yang dapat diukur (Sugiyono, 2016:13). Sedangkan berdasarkan klasifikasinya penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memaparkan pemecahan dari masalah yang ada sekarang yang berasal dari data–data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. (Narbuko dan Abu 2013:44)

Sedangkan pendekatan penelitian ini mengacu kepada penelitian field research. Penelitian field research merupakan penelitian lapangan, jadi peneliti harus ikut terjun ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan (Bungin, 2005:55). Menurut sumber diperoleh, data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.

Sumber data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket atau kuesioner yang akan dibagikan kepada

sejumlah responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, yaitu setelah data primer. Data sekunder biasa diperoleh dari buku, teks, majalah, brosur, dan referensi lainnya yang berkenaan dengan judul penelitian (Muhammad, 2008:103).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat pada Kantor Cabang pembantu (KCP) PT. Bank Aceh Syariah Jln. T. Iskandar lamglumpang, ulee kareng, Banda Aceh.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Erlina (2011: 80) mengatakan populasi adalah sekelompok orang, kejadian suatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Berdasarkan pengertian di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh yang datang dan melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Jumlah populasi 2019 berjumlah 8.176 nasabah.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi (Erlina, 2008:75). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari keseluruhan dari populasi, artinya apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suliyanto, 2009:124). Jenis sampel nonprobability dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Pengambilan sampel ini ditentukan berdasarkan kemudahan yaitu siapa saja yang paling mudah ditemui atau dijumpai di bank syariah.

Alasan dilakukannya teknik pengambilan sampel adalah karena jumlah populasi yang banyak sehingga tidak mungkin untuk mengumpulkan semua anggota populasi karena akan membutuhkan biaya dan tenaga yang tidak sedikit, kualitas data yang dihasilkan oleh sampel lebih teliti dibandingkan populasi, dan proses penelitian menggunakan sampel relatif lebih cepat daripada populasi. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang dapat mewakili

populasi, maka peneliti menggunakan rumus slovin (Priadana dan Saludin, 2009:104).

### 3.4 Skala Pengukuran

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dalam bentuk data kuantitatif. Adapun nilai kuantitatif yang akan dikomposisikan dilakukan dengan Skala Likert yaitu metode pelaksanaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi responden sebagai dasar nilai pemahamannya (Teguh, 2005:117).

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

**Tabel 3.1**  
**Skala likert**

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

### 3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah semua hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga

diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:59). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2).
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dimana fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik dan yang dirasakan nasabah akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

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

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
<b>Dependen</b>			
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Kotler, 2008: 43).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah puas dan akan mengatakan hal yang positif tentang kepuasannya terhadap Bank Aceh KCP Ulee Kareng</li> <li>2. Nasabah akan merekomendasikan dan menjadikan Bank Aceh KCP Ulee Kareng sebagai pilihan utama</li> </ol>	Likert

		menggunakan jasa perbankan	
<b>Independen</b>			
Fasilitas (X1)	Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau nasabah merasa nyaman dan puas (Chatrin, 2015 : 4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Aceh KCP Ulee Kareng telah memiliki gedung dan ruang tunggu yang nyaman.</li> <li>2. Bank Aceh KCP Ulee Kareng telah melengkapi fasilitas yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi di bank.</li> </ol>	Likert
Pelayanan (X2)	maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan mengecewakan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan Bank Aceh KCP Ulee Kareng sudah melayani dan memudahkan nasabah dalam kegiatan transaksinya.</li> <li>2. Karyawan Bank Aceh KCP Ulee Kareng ramah dan</li> </ol>	



	<p>kemampuan pemberi pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan dan berakhir dari pada persepsi pelanggan (Tjiptono, 2015: 78)</p>	<p>memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah.</p>	
--	--	---	--

### 3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Yang itu dengan membandingkan nilai

r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df)= n-2, dalam hal ini (n) adalah jumlah sampel penelitian. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011: 45).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 20, yakni dengan melihat hasil perhitungan Cronbach alpha > 0.60 (Handayani, 2015:101)

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Menurut Arikunto (2002), Sebelum dilakukan perhitungan statistik regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, maka diadakan pengujian asumsi klasik.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki

distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2011: 102).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan antara lain:

- a. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
  - b. Jika data (titik) menyebar menjauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis grafik diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Uji multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antara variabel independen. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau

tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi digunakan untuk matrik kolerasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Faktor (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS versi 20 for windows.

Jika dari matrik kolerasi antara variabel independen ada kolerasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya problem multikolonieritas, dan sebaliknya, Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ .

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan kepengamatan lain (Suliyanto, 2009:83). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghazali, 2011: 139). Dengan dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.

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

### 3.8 Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2011:98) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (fasilitas dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial.

Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Ha: variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$ , maka Ho diterima atau Ha

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.

## 2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2011: 98) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a.  $H_0$  diterima jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$
- b.  $H_a$  diterima jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

### 3.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel

dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi  $\hat{y}$  variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011 :97).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Sejarah Bank Aceh Syariah**

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh teretus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Aceh). 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 Aceh 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 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 Komisioner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner 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 Komisioner 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 pada seluruh 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. Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal.

## 4.2 Visi dan Misi

Dalam menjalankan operasional usahanya Bank Aceh Syariah

### a. Visi

1. Visi Bank Aceh Syariah adalah menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”.

### b. Misi

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
2. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan stakeholders untuk menrapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (syumul).
4. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi professional perbankan syariah di Aceh.

## 4.3 Produk dan Layanan

### 1. Penghimpunan Dana

#### a. Tabungan

- Tabungan Seulanga Ib

Tabungan seulanga adalah tabungan perorangan yang diperuntukan untuk kalangan nasabah menengah ke atas, memberikan tingkat nisabah yang lebih tinggi dibandingkan tabungan lainnya dengan fasilitas pemberian hadiah langsung tanpa diundi yang tentunya sesuai dengan poin yang dimiliki nasabah sebagai penabung.

- Tabungan Aneka Guna

Tabungan aneka guna adalah tabungan yang dapat dimiliki oleh siapa pun dengan setoran awal hanya sebesar Rp.20.000,-. Nasabah dapat menarik atau menyetor uang dengan tabungan aneka guna setiap hari kerja di seluruh kantor Bank Aceh Syariah.

- Tabungan SIMPEDA

Tabungan Simpeda adalah tabungan yang dapat diikuti oleh perorangan untuk membantu mengatur keuangan anda secara profesional.

- Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menumbuhkan budaya menabung.

- Tabungan Haji Akbar

Tabungan haji merupakan tabungan yang dapat membantu nasabah mewujudkan niat menunaikan ibadah haji.

- Tabungan Firdaus

Tabungan firdaus merupakan salah satu produk tabungan bank aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya.

- Tabungan Sahara

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.

b. Giro

- Giro Bank Aceh

Giro adalah simpanan dalam rupiah pihak ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cheque, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindah bukuan ( misalnya: Bilyet Giro, Warkat Kliring, dll). Nama-nama produk giro pada Bank Aceh Syariah adalah giro pemerintah pusat, giro pemerintah daerah, giro BUMN/BUMD, giro pemerintah campuran, giro perusahaan umum (pribumi), giro perusahaan umum (non pribumi), giro yayasan/badan sosial/koperasi, giro perorangan (pribumi), giro perorangan (non pribumi), giro antar bank, giro lainnya.

- Giro Wadiah

Sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaannya berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah Yad Dhamanah, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media Cheque dan Bilyet Giro.

c. Deposito

- Deposito Bank Aceh

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara bank dengan yang bersangkutan.

- Deposito Mudharabah

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaannya 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.

d. Simpanan Pensiunan

Simpanan 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.



## 2. Penyaluran Dana

### a. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad Murabahah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli. Dalam hal ini nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual, harga jual bank adalah harga beli dari supplier ditambah keuntungan yang disepakati dan tercantum dalam akad.

### b. 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 dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.

### c. Pembiayaan Mudharabah

Akad mudharabah digunakan oleh bank untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan.

### d. Pembiayaan Rahn

Rahn Gadai Emas Syariah atau disebut juga pembiayaan rahn pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan

akad Qardh, Rahn dan Ijarah, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan dan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima. Qardh Beragun Emas adalah solusi tepat dalam memenuhi kebutuhan dana bersifat segera yang sesuai dengan prinsip syariah. Proses pencairan sangat mudah dan cepat dengan fasilitas tempat penyimpanan barang jaminan yang aman.

e. Pembiayaan Wakalah

Al-Wakalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Akad al-wakalah adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. Agen (wakil) boleh menerima komisi dan boleh juga tidak menerima komisi. Tetapi bila ada komisi atau upah maka adaknya seperti akad ijarah/sewa menyewa. Wakalah dengan imbalan disebut dengan wakalah bil ujrah, bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak.

f. Pembiayaan Ijarah

Ijarah adalah pemindahan hak guna suatu barang dengan pembayaran biaya sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Singkat kata Ijarah berarti menyewa suatu tanpa maksud memilikinya.

### 3. Layanan

layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak yaitu pihak bank ke pihak lain yaitu nasabah dengan tujuan untuk

membantu, atau adanya permintaan untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. terdapat beberapa layanan yang tersedia di bank Aceh syariah yaitu: 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.

#### **4.4 Deskripsi Data Responden**

Dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Peneliti memilih memaparkan deskripsi data responden melalui informasi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lamanya responden menjadi nasabah di bank tersebut.

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah nasabah yang bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1

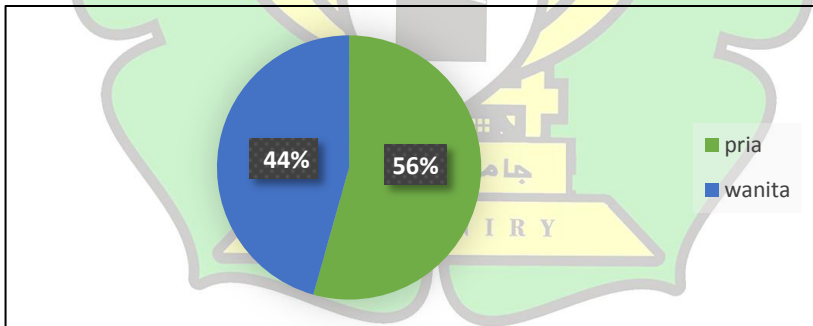
**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	56
2	Wanita	44
	Total	100

Sumber : Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah berasal dari kalangan pria yaitu sebanyak 56 orang. Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin wanita adalah 44 orang.

Seperti yang telah di simpulkan pada tabel 4.1 berikut Adapun gambaran responden berdasarkan jenis kelamin responden pada gambar 4.1 tersebut.



Sumber data primer diolah (2020)

**Gambar 4.1**  
**Diagram Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan gambar 4.1 dapat disimpulkan bahwa yang banyak menjadi responden penelitian adalah pria sebesar 56% dan sisanya wanita sebanyak 44%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

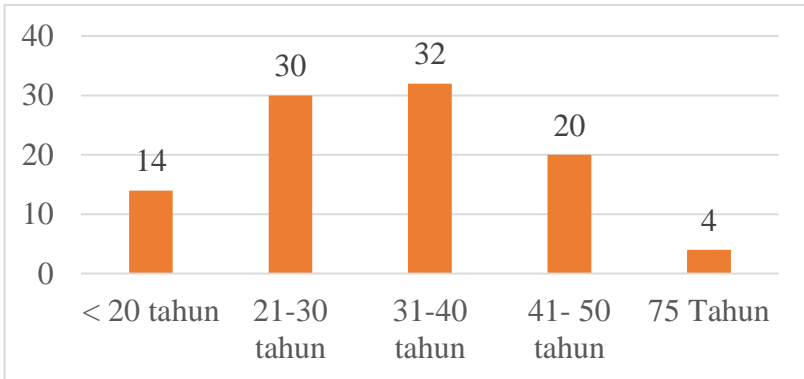
Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan umur responden berdasarkan 5 kategori, yaitu < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41- 50 tahun dan 75 Tahun. Adapun responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.2

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah
1	< 20 tahun	14
2	21-30 tahun	30
3	31-40 tahun	32
4	41- 50 tahun	20
5	75 Tahun	4
	Total	100

Sumber data primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak menurut umur adalah nasabah yang berumur 31-40 tahun sebanyak 32 responden. Adapun gambaran responden berdasarkan umur ditampilkan pada gambar 4.2



Sumber: Data primer diolah (2020)

**Gambar 4.2**  
**Berdasarkan umur responden**

Berdasarkan umur responden pada gambar 4.2 terlihat bahwa responden yang mendominasi adalah responden berusia 31 s/d 40 tahun sebesar 32%, sedangkan yang paling sedikit adalah yang berumur 75 tahun sebesar 4 %.

### **3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir**

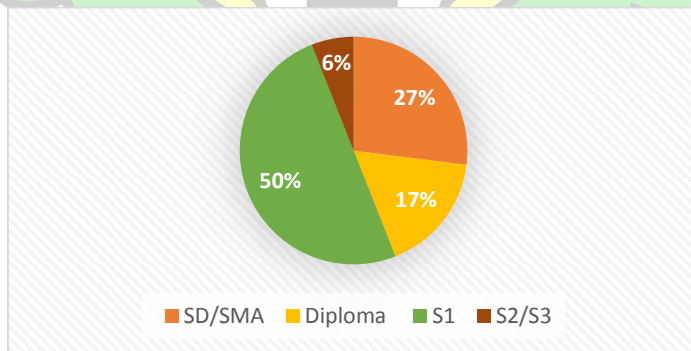
Peneliti membagi pendidikan terakhir responden menjadi 4 kategori, yaitu SD/SMA, Diploma, S1 dan S2/S3. Untuk lebih jelasnya, peneliti sudah merangkumnya dalam tabel 4.3 sebagai berikut

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan terakhir	Jumlah
1	SD/SMA	27
2	Diploma	17
3	S1	50
4	S2/S3	6
	Total	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa nasabah yang berpendidikan terakhir S1 adalah yang terbanyak menjadi responden penelitian yaitu berjumlah 50 responden. Sedangkan SD/SMA berjumlah 27 orang, Diploma berjumlah 17 orang dan S2/S3 berjumlah 6 orang. Persentase besaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini



Sumber: Data primer diolah (2020)

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan gambar 4.3 mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah berpendidikan terakhir S1 dengan persentase 50% sedangkan yang berpendidikan terakhir S2/S3 sebesar 6%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, peneliti membagi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menjadi empat kategori, seperti pada tabel 4.4 berikut.

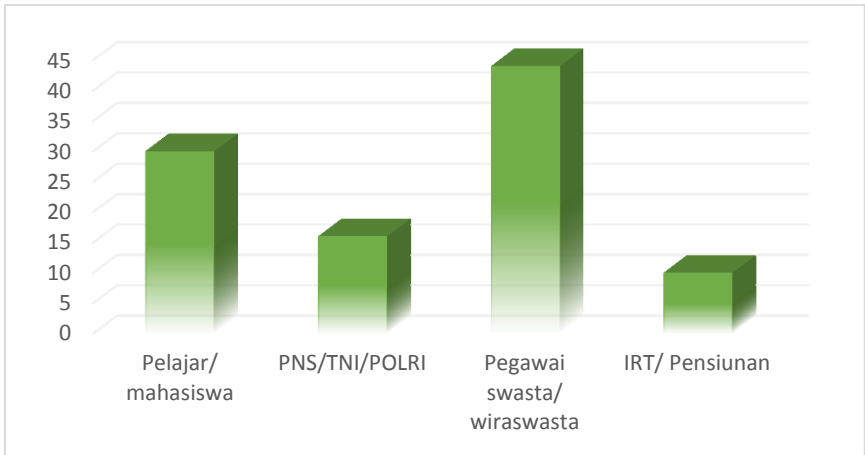
**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/ mahasiswa	30
2	PNS/TNI/POLRI	16
3	Pegawai swasta/ wiraswasta	44
4	IRT	6
5	Pensiunan	4
	Total	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 nasabah yang menjadi responden terbanyak adalah 44 orang yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS/Guru/Polri sebanyak 16 orang, pelajar/mahasiswa/i sebanyak 30 orang, IRT sebanyak 6 orang dan pensiunan sebanyak 4 orang. Untuk lebih jelasnya, pada gambar 4.4 peneliti merangkum karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.





Sumber: Data primer diolah (2020)

#### **Gambar 4.4** **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan gambar 4.4 terlihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebesar 44%. Sedangkan yang paling sedikit menjadi responden adalah yang tidak bekerja/pensiunan yaitu sebesar 10%. Sedangkan sisanya yaitu pelajar/mahasiswa/i sebesar 30% dan PNS/Guru/Polri sebesar 16% saja.

#### **5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**

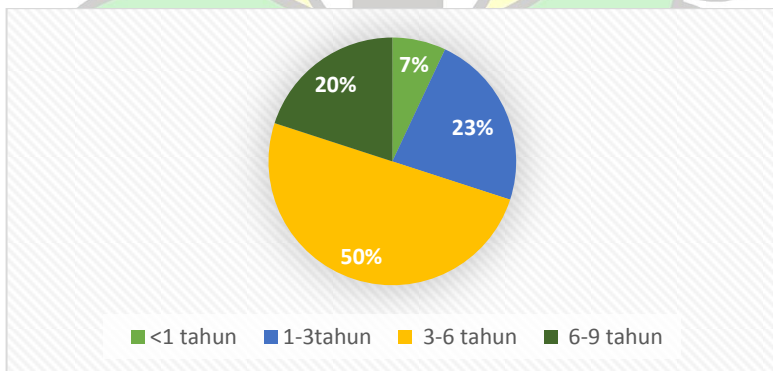
Untuk melihat karakteristik berdasarkan sudah berapa lama menjadi nasabah di bank tersebut, maka peneliti membagi menjadi 4 kategori, menurut tabel 4.5

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**

No	Sudah menjadi nasabah selama	Jumlah
1	<1 tahun	7
2	1-3tahun	23
3	3-6 tahun	50
4	6-9 tahun	20
	Total	100

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi responden adalah yang sudah menjadi nasabah selama lebih dari 3/6 tahun sebanyak 50 orang. Sedangkan 23 orang yang menjadi responden yang telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun, sisanya kurang dari 6/9 tahun sebanyak 20 orang dan <1 tahun sebanyak 7 orang. Untuk lebih jelasnya, tertera pada gambar 4.5 berikut.



Sumber: Data primer diolah (2020)

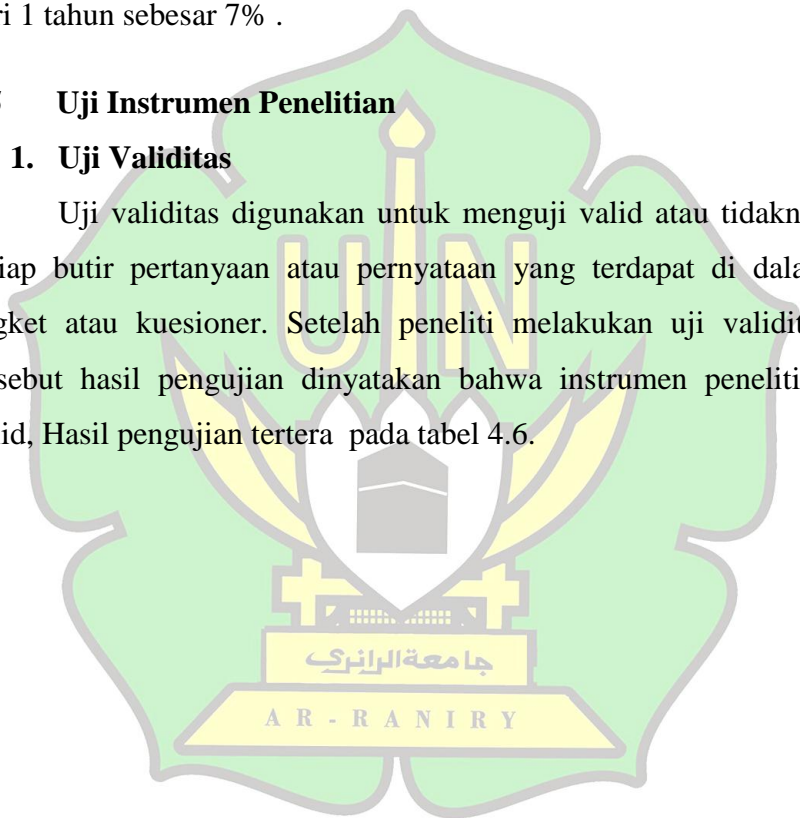
**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**

Berdasarkan gambar 4.5. dapat disimpulkan bahwa yang mendominasi menjadi responden adalah yang sudah menjadi nasabah selama lebih dari 3/6 tahun sebesar 50%, 23 orang telah menjadi responden selama 6/9 tahun, 20 orang telah menjadi nasabah selama 1/3 tahun, Sedangkan sisanya adalah yang kurang dari 1 tahun sebesar 7% .

#### **4.5 Uji Instrumen Penelitian**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya setiap butir pertanyaan atau pernyataan yang terdapat di dalam angket atau kuesioner. Setelah peneliti melakukan uji validitas tersebut hasil pengujian dinyatakan bahwa instrumen penelitian valid, Hasil pengujian tertera pada tabel 4.6.



**Table 4.6 uji validitas 100 sampel**

Fasilitas (X1)	X1.1	0,481	0,1966	Valid
	X1.2	0,785	0,1966	Valid
	X1.3	0,879	0,1966	Valid
	X1.4	0,653	0,1966	Valid
	X1.5	0,812	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan(X2)	X2.1	0,335	0,1966	Valid
	X2.2	0,645	0,1966	Valid
	X2.3	0,651	0,1966	Valid
	X2.4	0,667	0,1966	Valid
	X2.5	0,798	0,1966	Valid
Kepuasan (Y)	Y1	0,694	0,1966	Valid
	Y2	0,739	0,1966	Valid
	Y3	0,727	0,1966	Valid
	Y4	0,804	0,1966	Valid

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 pengujian dengan 100 responden dapat dilihat bahwa setiap nilai butir pernyataan valid, karena nilai setiap  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,1966) Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengujian kuesioner atau angket dengan 100 nasabah responden valid, karena nilai setiap butir pernyataannya ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 20, yakni dengan melihat hasil perhitungan Cronbach alpha > 0.60.

**Tabel 4.7**  
**Uji Reliabilitas 100 Sampel**

Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,781	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,743	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,794	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan hasil uji reliabel diatas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih >0,60 dan sesuai dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

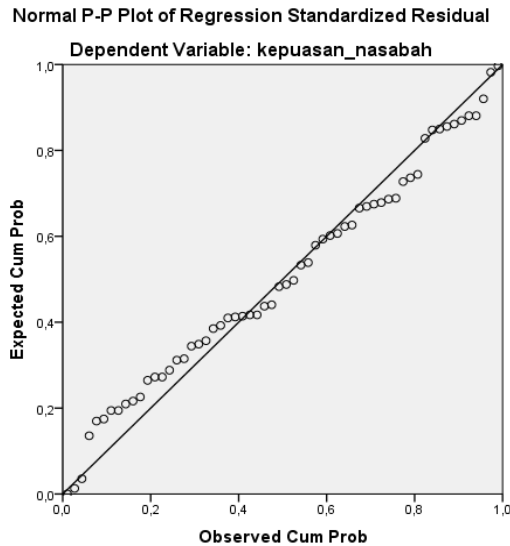
#### 4.6 Uji asumsi klasik

##### 1. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik

Berdasarkan hasil pengujian SPSS, Uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

a. Analisis Grafik



Sumber: Data primer diolah (2020)

**Gambar 4.6**  
**Grafik Normal P Plot**

Pada gambar 4.6 di... terlihat bahwa grafik normal probability plot of regression standardized menunjukkan pola garfik yang normal. Hal ini terlihat dari titik-titik menyebar disekitar garis lurus atau garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

## b. Uji Kolmogorov Smirnov

**Tabel 4.8**  
**Uji Kolmogorov Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.04161093
	Absolute	.171
Most Extreme Differences	Positive	.171
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.713
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah (2020)

Dari gambar 4.7 tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi variabel penelitian  $> 0,05$  ( $0,05 > 0,006$ ), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## c. Uji Multikolinieritas

Gejala multikolonearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (Variance Inflation Factor). Apabila *Tolerance Value*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ , maka terjadi multikolonearitas. Sedangkan apabila *Tolerance Value*  $> 0,1$  atau VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolonearitas. Hasil pengujian terhadap multikolonearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 total_x1	.647	1.323
total_x2	.647	1.323

Sumber: Data primer diolah (2020)

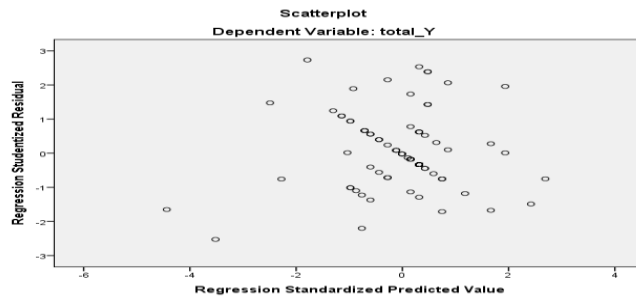
Berdasarkan tabel 4.8 Sesuai dengan ketentuan uji multikolinieritas, jika  $VIF < 10$  maka tidak terjadi korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan tabel uji statistik dapat diketahui bahwa nilai VIF dan nilai toleransi masing-masing variabel yaitu untuk variabel fasilitas ( $X_1$ ) nilai VIF sebesar  $1,323 < 10$  dan untuk Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) nilai VIF sebesar  $1,323$  Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam penelitian ini, Jadi dapat di jelaskan bahwa variabel-variabel penelitian ini tidak ada terjadi multikolinieritas di antara variabel tersebut.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji hesteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan scater plots, Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghazali, 2011: 139). Dasar analisis:



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



Sumber: Data primer diolah (2020)

**Gambar 4.7**  
**Grafik Scatterplot**

Berdasarkan gambar 4.7 Dari hasil SPSS di atas maka dapat kita lihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y. maka dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa pada data ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.7 Analisis Uji Korelasi

**Tabel 4.10**  
**Uji Korelasi**

**Correlations**

		total_x1	total_x2	total_Y
	Pearson Correlation	1	.594**	.676**
total_x1	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
	Pearson Correlation	.594**	1	.537**
total_x2	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
	Pearson Correlation	.676**	.537**	1
total_Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Sumber: Data primer diolah (2020)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa variable fasilitas berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Variable kualitas pelayanan positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah. Tingkat hubungan korelasi yang dimiliki antar variable adalah sangat kuat.

#### 4.8 Analisa Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui

sejauh mana besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Metode ini menghubungkan satu variabel dependen dengan banyak variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah sedangkan yang menjadi variabel independen adalah fasilitas dan kualitas pelayanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS version 20*.

Berikut adalah tabel dari analisis regresi linear berganda :

**Tabel 4.11**  
**analisis regresi linear berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	4,323	1,252	
1 total_x1	,438	,072	,552
total_x2	,164	,071	,209

a. Dependent Variable: total\_Y

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Pada tabel 4.10 diatas, dapat diketahui hasil dari analisis regresi diperoleh persamaan regresi yaitu :  $Y = 4,323 + 0,552 X_1 + 0,209 X_2 + e$

Berdasarkan perhitungan telah ditemukan Persamaan regresi di atas di jelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 4,323, artinya jika nilai variabel fasilitas dan kualitas pelayanan bernilai konstan atau nol maka variabel kepuasan nasabah tetap sebesar 4,323.

2. Nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,552, artinya jika nilai variabel fasilitas ditingkatkan atau diturunkan satu satuan maka akan meningkatkan atau menurunkan nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0,552, sehingga dapat dinyatakan terjadi hubungan positif .
3. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,209, artinya jika nilai variabel kualitas pelayanan ditingkatkan atau diturunkan satu satuan maka akan meningkatkan atau menurunkan nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 0,209, sehingga dapat dinyatakan terjadi hubungan yang positif.

#### **4.9 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji parsial (t-test) dan uji simultan (F-test).

##### **1. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (fasilitas dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial.

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Tabel uji parsial**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	4.323	1.252		
1 total_x1	.438	.072	.552	6.103	.000
total_x2	.164	.071	.209	2.308	.023

a. Dependent Variable: total\_Y

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari hasil SPSS Dari tabel SPSS di peroleh t tabel (0,05:97) sebesar 1,984, di atas maka dapat kita simpulkan sebagai berikut:

- a. Dari hasil test uji t statistik fasilitas sebesar 4.323 lebih besar dari t tabel yaitu 1,984 dengan nilai signifikan 0,00 <0,05. Hal ini menunjukkan variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin Berkualitas fasilitas di Bank Aceh Syariah KCP Ulee kareng Banda Aceh maka akan semakin besar kepuasan nasabah. Diketahui fasilitas bernilai 0,552, maksudnya adalah jika persepsi mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah sebesar 55,2%.
- b. Dari hasil test uji t statistik kualitas pelayanan sebesar 2,308 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98 dengan nilai signifikan 0,023 <0,05. Hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan Bank Aceh Syariah KCP Ulee kareng Banda Aceh maka akan semakin besar kepuasan nasabah. Diketahui kualitas pelayanan bernilai 0,209, maksudnya adalah jika persepsi mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah sebesar 29%.

## 2. Uji simultan (uji F)

Pengaruh hipotesis secara simultan dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Tabel uji simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93,824	2	56.750	19.831	.000 <sup>b</sup>
	Residual	137.410	97	1.107		
	Total	228.910	99			

a. Dependent Variable: total\_Y

b. Predictors: (Constant), total\_x2, total\_x1

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel uji F maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah secara bersama-sama karena nilai F hitung  $19,831 > F$  tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikan 0,05. Jadi

dapat disimpulkan bahwa secara simultan bahwa variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah KCP Uleekareng Banda Aceh.

#### 4.10 Koefisien Determinansi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**Tabel 4.14**  
**Tabel koefisien determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.475	1.052

a. Predictors: (Constant), total\_x2, total\_x1  
Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil perhitungan uji koefisien korelasi ( $R$ ) maka dapat kita peroleh nilai hubungan korelasi sebesar 0,697, yang dapat diinterpretasikan bahwa hubungan antara variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah cukup kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,486 mengartikan bahwa variabel fasilitas dan variabel kualitas

pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 48% yang sisanya 52% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

#### **4.11 Hasil dan Pembahasan**

##### **1. Pengaruh fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi**

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa  $H_1$  yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,323 > 1,984$ , nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ , sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa Bank Aceh Syariah KCP Uleekareng Banda Aceh mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah seperti fasilitas yang lengkap, ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang bersih dan memadai serta fasilitas-fasilitas lainnya.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdilla Reza (2017), Ogi (2018), Wahyono (2015) dan Hayati (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

##### **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi**

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa  $H_1$  yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian yang dilakukan,



diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,308 > 1,984$ , nilai signifikan  $0,023 < 0,05$ , sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Aceh Syariah KCP Uleekareng Banda Aceh mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah seperti, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, pelayanan yang baik, dan pelayanan lainnya.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Guspul (2014), Yelli Trisusati (2017), Teuku Edyansyah (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah.**

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa  $H_3$  yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $19,831 > 3,09$ , nilai signifikan  $0,05$ , Sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah betransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee kareng Banda Aceh, jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan ataupun secara bersamaan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Guspul (2014), Yelli Trisusati (2017), Teuku Edyansyah (2014), Rohaya Nasution (2012), Ahmad Abdilla Reza (2017), dan Ogi (2018) yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng (Banda Aceh), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana secara statistik nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya semakin lengkap dan memadai fasilitas yang diberikan semakin meningkatkan pula kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana secara statistik nilai signifikan sebesar  $0,031 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

3. Berdasarkan uji simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian pengujian hipotesis 3 yang menyatakan fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi bank Aceh Syariah KCP ulee kareng yaitu dari segi fasilitas dan kualitas pelayanan, bank syariah diharapkan dapat meningkatkan kelengkapan fasilitas serta memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah, agar kepuasan nasabah dapat tercapai.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya seperti harga, citra merek, periklanan dan lain sebagainya, agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai masalah penelitian yang diteliti. Dan untuk data-data yang terkumpul untuk setiap konstruk sebaiknya ditambah dengan teknik wawancara agar data yang didapatkan lebih terperinci dan lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Muhammad Nur Rianto. (2010). *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Ahmad, Guspul. (2014) . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan 40-54*). Skripsi. Bandung : Universitas Pasundan.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arya Putra, Maman. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kandang Semarang* : Jurnal Umum Ekonomi.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Edisi pertama. Cetakan kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chatrin. (2015). *"Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun"*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, Vol 4, No 4, April 2015.
- Erlina. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Kedua. Medan : USU Pres.

- \_\_\_\_\_. (2011). *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Pres.
- Faisal. (2011). “faktor-faktor yang memengaruhi minat mahasiswa untuk menjadi nasabah di bank syariah” (studi pada mahasiswa ekonomi dan perbankan islam UMY)” *Jurnal Administrasi*, Vol 13, No 1, Agustus 2014.
- Fajri, Em Zul, dan Ratu Aprilia Senja. (2008). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Semarang: Difa Publishers.
- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek & Psikolgi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali Imam (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Cetakan kelima*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Yuli. (2015). *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Pengelolaan Keuangan Partai Politik (Studi pada 9 Partai Politik di Kota Bandung)*. Skripsi. Bandung : Universitas Pasundan.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu. (2011). *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ikhwan, Afiful. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang*. Skripsi. Palembang : Universitas Sriwijaya.
- Kadir, Abd Rahman. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori Dan Implementasi*. Bogor: IPB Press.

Kasmir. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kirom, Bahrul. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Pustaka Reka Cipta.

Koestanto, Tri Yuniati Tri Hari dan. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Surabaya : Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 3, No. 10, 1-18.

Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Indeks. Kelompok Gramedia.

\_\_\_\_\_. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 (1th ed)* Jakarta: Indeks.

Kusuma, Rizal Wahyu. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen 4.

Mubarokati. Maulani. (2017). *Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan Dengan Metode Servqual*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Nasution. (1996). *Metode Research (Pendekatan Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Palenewen Pieter. (2014). Et.Al “*Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu*” Jurnal EMBA, Vol 2 No.3.
- Pardanawati, Sri Laksmi. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta*. Tesis. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Poerwadarminta, Wilfridus Joseph Sabarija (2005). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Priadana, Mohammad Sidik dan Saludin Lubis. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purba. (2017). *Pengaruh Perubahan Bank Umum Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Aceh Syariah Pada Masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara*. Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Gunung Leuser Kutacane.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rohaya, Nasution. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BCA Cabang Medan*. Skripsi : Universitas Sumatera Medan.



- Setyawan, Bagus Dwi. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Siregar, H.E. P. (2015). *Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Rasional, Dan Pemasaran Spiritual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Ahmad Yani*, Dalam [Http//doa.org](http://doa.org) Diakses pada 4 Agustus 2019.
- Sugiyono. (2007). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi offset.
- Teguh, Muhammad. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Teuku, Edyansyah. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tho'in. Muhammad. (2011). *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*. Jurnal IAIN Surakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_, F (2014). *Pemasaran Jasa– Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_, F (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Wahyudi, Agus Rofik. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Modified Servqual Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung*. Skripsi. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.

Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Mudah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yelli, Trisusati. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)* Skripsi. Pekanbaru : Universitas Negeri Pekanbaru .



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

**KUISIONER PENELITIAN  
PENGARUH FASILITAS SERTA KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
JASA BERTRANSAKSI DI BANK ACEH SYARIAH  
KCP ULEE KARENG**

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Nasabah Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng  
Di Banda Aceh

Dengan Hormat,

Saya yang bernama Wulan Sri Devi mahasiswi perbankan syariah, FEBI, UIN Ar-Raniry dengan Nim 150603154 sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah jasa bertransaksi di bank aceh syariah kcp ulee kareng” Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bpk/Ibu Sdr/i rasakan terhadap produk dan pelayanan Bank Aceh Syariah. Data dan identitas responden akan dirahasiakan.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat

membantu upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Atas kerjasama dan partisipasinya yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Banda Aceh, 30 April 2020



## IDENTITAS RESPONDEN

### CARA PENGISIAN ANGKET

Berikan tanggapan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan atau uraian dibawah ini sesuai dengan petunjuk.

Bagian pertama

Petunjuk : pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberikan tanda check (✓).

1. Jenis kelamin

Laki- laki

Perempuan

2. Usia responden

< 20 tahun

31-40 tahun

21-30 tahun

41- 50 tahun

75 Tahun

3. Tingkat pendidikan

SD s/d SMA

SI

D3

Pasca (S2 /S3)

4. Pekerjaan

Pelajar / mahasiswa

Pegawai swasta/wiraswasta

PNS / TNI / POLRI

Ibu rumah tangga / pension

Lainnya sebutkan.....

5. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank Aceh Syariah

- <1 tahun                       3-6 tahun  
 1-3 tahun                       6-9 tahun

Bagian kedua :

**Petunjuk :**

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check ( √ ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini : Mulai dari skala 1 sampai dengan 5 semakin besar angka yang anda pilih semakin puas, dan sebaliknya.

1. STS : Sangat Tidak Setuju                      nilainya
2. TS : Tidak Setuju                                      nilainya
3. KS : Kurang Setuju                                      nilainya
4. S : Setuju    nilainya
5. SS : Sangat Setuju                                      nilainya

**A. Fasilitas**

No	PERTANYAAN	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Bank Aceh KCP Ulee Kareng telah memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan.					

2	Bank Aceh KCP Ulee Kareng memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabahnya.					
3	Bank Aceh KCP Ulee Kareng memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.					
4	Bank Aceh KCP Ulee Kareng memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai					
5	Bank Aceh KCP Ulee Kareng memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih menarik dan mudah dipahami.					
6	Bank Aceh KCP Ulee Kareng memiliki area parkir yang luas dan halaman parkir yang bersih					

### B. Kualitas Pelayanan

No	PERTANYAAN	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Pelayanan transaksi Bank Aceh KCP Ulee Kareng sesuai dengan nomor antrean yang diambil.					
2	Karyawan Bank Aceh KCP Ulee Kareng melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat.					
3	Pegawai Bank Aceh KCP Ulee Kareng selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi nasabah.					
4	Karyawan Bank Aceh KCP Ulee Kareng memberikan pelayanan yang cepat tanpa membuat nasabah menunggu lama.					
5	Pelayanan yang diberikan pegawai Bank Aceh KCP Ulee Kareng sesuai dengan harapan.					



### C. Kepuasan Nasabah

No	PERTANYAAN	STS (1)	TS (2)	KS (2)	S (4)	SS (5)
1	Nasabah puas dengan pelayanan Bank Aceh KCP Ulee Kareng					
2	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Bank Aceh KCP Ulee Kareng tentang fasilitas dan pelayanannya					
3	Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Bank Aceh KCP Ulee Kareng					
4	Nasabah menjadikan Bank Aceh KCP Ulee Kareng sebagai pilihan utama bila ingin menggunakan jasa perbankan					

جامعة الرانيري

AR - RANIRY