

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BAITUL QIRADH
BAITURRAHMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BAITUL QIRADH
BAITURRAHMAN CABANG SUKA DAMAI KOTA BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**RAJA FAUZAN AZIMI
NIM. 160603138**

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raja Fauzan Azimi
NIM : 160603138
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

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

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

Banda Aceh, 13 Januari 2021

Yang menyatakan,



Raja Fauzan Azimi

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BAITUL QIRADH
BAITURRAHMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BAITUL QIRADH
BAITURRAHMAN CABANG SUKA DAMAI KOTA BANDA ACEH**

Disusun Oleh:

Raja Fauzan Azimi

NIM : 160603138

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

Pembimbing I

Pembimbing II

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.

NIP: 198310282015031001

Ana Fitria, SE., M.Sc

NIDN: 2005099002

A R - R A N I R Y

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

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

NIP: 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BAITUL QIRADH
BAITURRAHMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BAITUL QIRADH
BAITURRAHMAN CABANG SUKA DAMAI KOTA BANDA ACEH

Raja Fauzan Azimi
NIM : 160603138

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

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 13 Januari 2021 M
29 Jumadil Awal 1442 H

Ketua

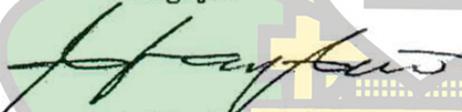
Sekretaris


Ismail Rasvid Ridla Tarigan, M.A
NIP: 198310282015031001


Ana Fittia, SE, M.Sc
NIDN: 2005099002

Penguji I

Penguji II


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


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc
NIP : 198801302018031001

AR - RANIRY

Mengetahui

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


Dr. Zaki Fuad, M. AgR
NIP: 196403141992031003



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

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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Raja Fauzan Azimi

NIM : 160603138

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : rajafauzan86@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:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman terhadap
Kepuasan Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota 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 Mei 2022

Mengetahui:

Penulis

Raja Fauzan Azimi

Pembimbing I

Ismail Rasyid Tarigan, M.A.

Pembimbing II

Ana Fitria, SE., M.Sc.

LEMBARAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٥ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٦ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ٧ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ٨

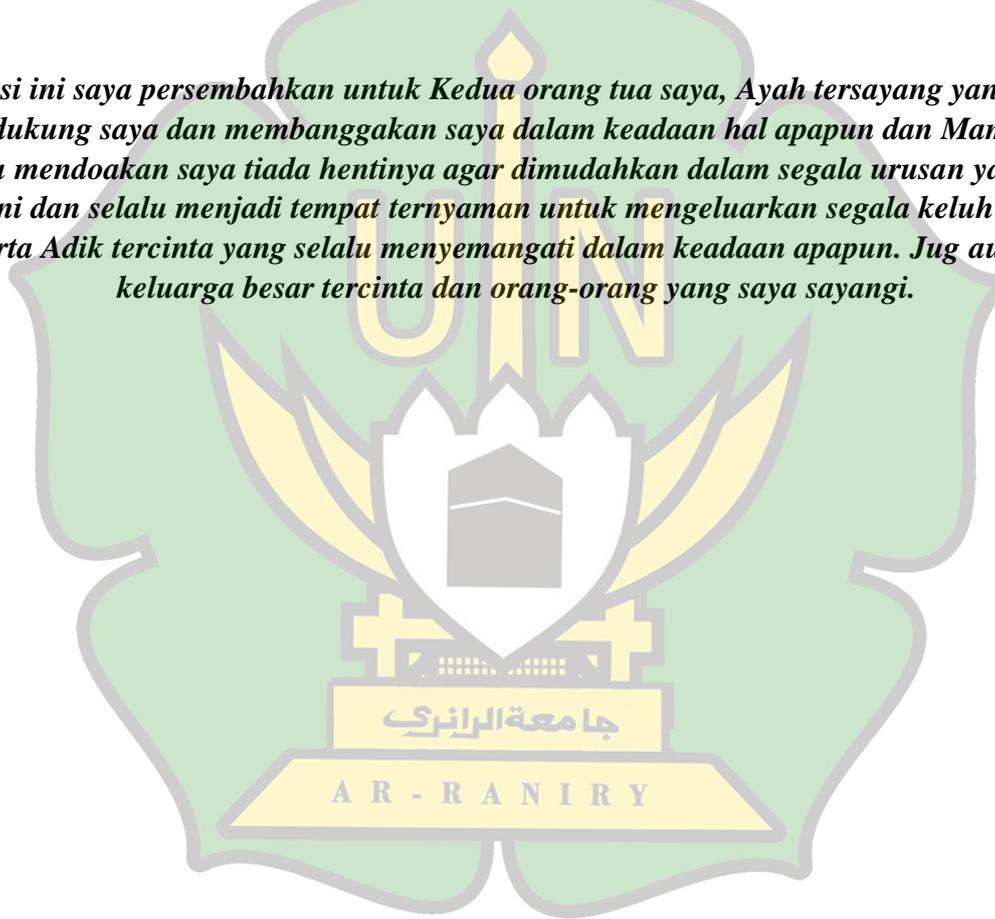
“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

“Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua orang tua saya, Ayah tersayang yang selalu mendukung saya dan membanggakan saya dalam keadaan hal apapun dan Mama yang selalu mendoakan saya tiada hentinya agar dimudahkan dalam segala urusan yang saya jalani dan selalu menjadi tempat ternyaman untuk mengeluarkan segala keluh kesah, serta Adik tercinta yang selalu menyemangati dalam keadaan apapun. Jug auntuk keluarga besar tercinta dan orang-orang yang saya sayangi.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan. Serta shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kealam yang penuh ilmu pengetahuan. Atas nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dengan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu penulis, baik dukudungan moril maupun sarana prasaranan pembelajaran.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag., dan Ayumiati, S.E., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam bidang kecerdasan akademik dan spiritual.
3. Muhammad Arifin, Ph.D. dan Isnaliana, S.HI., MA. Sebagai Ketua dan Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada bapak Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku pembimbing I dan kepada ibu Ana Fitria, SE., M.Sc selaku pembimbing II yang selalu memberikan arahan yang terbaik dalam penulisan skripsi ini dan yang selalu sabar telah meluangkan waktu, untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmu yang dimiliki kepada penulis

sebagai penguji I dan II yang telah memberikan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

5. Muhammad Arifin, Ph.D. Sebagai Penasehat Akademik, Dosen-dosen dan para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-Dosen program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti pembelajaran perkuliahan.
6. Kepada pihak Badan Pusat Statistik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan data penduduk Kota Banda Aceh. Dan kepada lembaga lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada kedua Orang Tua yang paling saya cintai dan saya sayangi, Ayahanda Mukhtaruddin dan Ibunda Tirahmah yang selalu mendoakan saya tiada hentinya untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya dan juga atas segala kasih sayang, bimbingan, dukungan setiap harinya, dan harapan kepada saya agar bisa menjadi kebanggaan bagi keluarga.
8. Teruntuk kepada guru Waledna Edi Fitriadi, Akhuna Syakirin, Ibnu Syukur dan Sarah Satira yang selalu memberikan motivasi kepada penulis agar bisa menjadi lebih baik dan menyelesaikan skripsi ini lebih cepat.
9. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah tulus dan ikhlas membantu juga memberi arahan dan kerjasama demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Hanya kepada Allah SWT kita berserah diri, semoga yang kita amalkan mendapat ridhoNya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Banda Aceh 13 Januari 2021

Penulis,

Raja Fauzan Azimi

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Transliterasi yang dipergunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, masing-masing No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987 dengan beberapa adaptasi.

1. Konsonan

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf Latin adalah sebagai berikut :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
ا	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Š	Es dengan titik di atas
ج	<i>Ja</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Sad</i>	š	Es dengan titik di bawah
ض	<i>Dad</i>	ḍ	De dengan titik di bawah
ط	<i>Ta</i>	ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	<i>Za</i>	ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	<i>'Ain</i>	'	Apostrof terbalik
غ	<i>Ga</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Ham</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (°).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti halnya vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, maka transliterasinya adalah sebagai berikut :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
أ	<i>Fathah</i>	A	a
إ	<i>Kasrah</i>	I	i
و	<i>Dhammah</i>	U	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yang meliputi :

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
ي	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i
و	<i>Kasrah dan waw</i>	au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa* bukan *kayfa*
هَوْلَ : *hau-la* bukan *haw-la*

3. Penulisan Alif Lam

Artikel atau kata sandang yang dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*) ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

الْشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsalah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

4. Maddah

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

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
أَ	<i>Fathah dan alif, Fathah dan waw</i>	\bar{A}	a dan garis di atas
إِ	<i>Kasrah dan ya</i>	\bar{I}	i dan garis di atas
ئِ	<i>Dhammah dan ya</i>	\bar{u}	u dan garis di atas

Garis datar di atas huruf *a, i, u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik, sehingga menjadi *â, î, û*. Model ini sudah dibakukan dalam *font* semua sistem operasi.

Contoh:

مَاتَ : *mâtâ*

رَمَى : *ramâ*

يَمُوتُ : *yamûtu*

5. Ta Marbûtah

Transliterasi untuk *ta marbûtah* ada dua, yaitu *ta marbûtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah* dan *dhammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbûtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbûtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfâl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madânah al-fâdilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

6. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), maka dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh :

رَبَّانٍ : *rabbânâ*

نَجَّيْنَا : *najjaânâ*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ	: <i>al-hajj</i>
نُعِم	: <i>nu'ima</i>
عَدُو	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ع* bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (سِيَّ), maka ditransliterasikan seperti huruf *maddah* (â).

Contoh:

عَلِي	: <i>'ali</i> (bukan <i>'aliyy</i> atau <i>'aly</i>)
عَرَسِي	: <i>'arasi</i> (bukan <i>'arasiyy</i> atau <i>'arasy</i>)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (') hanya berlaku bagi huruf *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila huruf *hamzah* terletak di awal kata, maka tidak dilambangkankarena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh :

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab Yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas, misalnya kata *hadis, sunnah, khusus* dan *umum*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Dikecualikan dari pembakuan kata dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kata al-Qur'an. Dalam KBBI digunakan kata Alquran, namun dalam penulisan naskah ilmiah dipergunakan sesuai asal teks Arabnya yaitu al-Qur'an, dengan huruf a setelah *apostrof* tanpa tanda panjang, kecuali jika merupakan bagian dari teks Arab.

Contoh :

Fi al-Qur'an al-Karîm

Al-Sunnah qabl al-tadwîn

9. Lafz Aljalâlah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍâf ilaih* (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh :

دِينُ اللَّهِ : *dînullah*

بِاللَّهِ : *billâh*

Adapun *ta marbûtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalâlah* ditransliterasidengan huruf (t).

Contoh :

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillâh*

10. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem alfabet Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut diberlakukan ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan. Huruf kapital antara lain digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

a. Transliterasi Inggris

Transliterasi Inggris-Latin dalam penyusunan tesis adalah sebagai berikut :

<i>citizenship</i>	: kewarganegaraan
<i>compassion</i>	: keharuan atau perasaan haru
<i>courtesy</i>	: sopan santun atau rasa hormat
<i>creator</i>	: pencipta
<i>deradicalization</i>	: deradikalisasi
<i>ego identity</i>	: identitas diri
<i>fairness</i>	: kejujuran atau keadilan
<i>finish</i>	: selesai atau akhir

<i>fundamen</i>	: mendasar atau otentitas
<i>moderation</i>	: sikap terbatas atau tidak berlebihan
<i>radical</i>	: objektif, sistematis dan komprehensif
<i>radicalism</i>	: radikalisme
<i>radiks</i>	: akar
<i>religious</i>	: keagamaan
<i>respect for other</i>	: menghormati
<i>self control</i>	: pengendalian diri
<i>soft approach</i>	: pendekatan lembut
<i>star</i>	: awal atau permulaan
<i>tekstual</i>	: satu arah
<i>tolerance</i>	: toleransi
<i>way of life</i>	: jalan hidup

b. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

swt.,	: <i>subhânahû wa ta'âlâ</i>
saw.,	: <i>sallallâhu 'alaihi wa sallam</i>
Q.S	: Qur'an, Surah
BNPT	: Badan Nasional Penanggulangan Terorisme
Depdikbud	: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
KTSP	: Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
SMU	: Sekolah Menengah Umum
MAN	: Madrasah Aliyah Negeri
UU	: Undang-undang
PAI	: Pendidikan Agama Islam
Kemendagri	: Kementerian Dalam Negeri
Kemenag	: Kementerian Agama

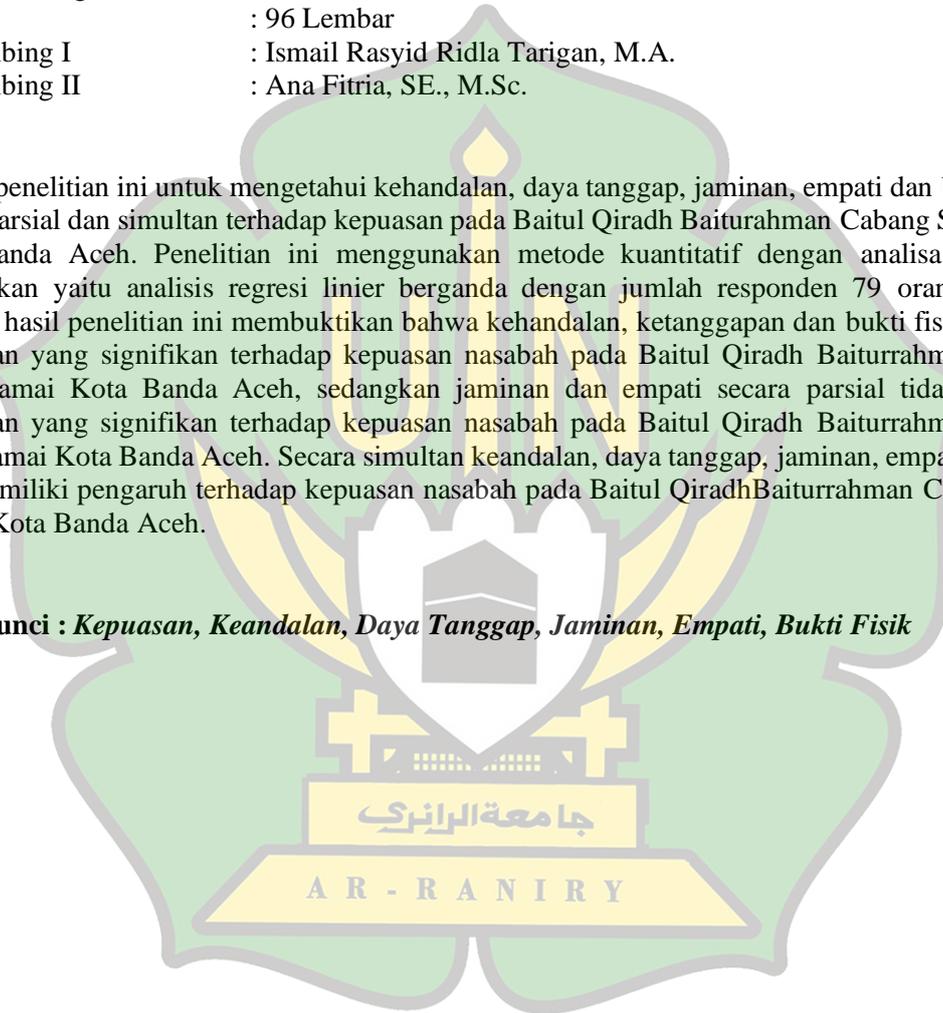


ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Raja Fauzan Azimi
NIM : 160603138
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh
Tanggal Sidang : 13 Januari 2021
Tebal : 96 Lembar
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
Pembimbing II : Ana Fitria, SE., M.Sc.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisa data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan jumlah responden 79 orang nasabah. Adapun hasil penelitian ini membuktikan bahwa kehandalan, ketanggapan dan bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh, sedangkan jaminan dan empati secara parsial tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh. Secara simultan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

Kata Kunci : Kepuasan, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBARAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK.....	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1 Landasan Teoritis.....	6
2.1.1 Kepuasan Nasabah	6
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	7
2.1.3 Dimensi Kepuasan	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Penelitian Terkait	14
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.1.1 Horizon Waktu.....	20
3.1.2 Unit Analisis	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Skala Pengukuran.....	22
3.5 Defenisi dan Operasional Variabel	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.7 Pengujian Data	24
3.7.1 Pengujian Validitas	24
3.7.2 Pengujian Reliabilitas	25
3.8 Pengujian Hipotesis.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian	27

4.1.1 Karakteristik Responden	27
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	29
4.2 Hasil Pengujian Instrumen.....	30
4.2.1 Pengujian Validitas	30
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	32
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	34
4.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	42
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	42
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
4.4 Hipotesis Hasil Penelitian.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
RIWAYAT HIDUP.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert	22
Tabel 3.2 Definisi dan Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan.....	30
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Keandalan.....	30
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Variabel Daya Tanggap	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Variabel Jaminan	31
Tabel 4.10 Hasil Uji Validasi Variabel Empati.....	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Validasi Variabel Bukti Fisik.....	32
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan	34
Tabel 4.14 Frekuensi Statistik Data Kepuasan Nasabah	35
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Keandalan	36
Tabel 4.16 Frekuensi Statistik Data Keandalan.....	37
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel Daya Tanggap.....	37
Tabel 4.18 Frekuensi Statistik Data Daya Tanggap	38
Tabel 4.19 Deskripsi Variabel Jaminan.....	39
Tabel 4.20 Frekuensi Statistik Data Jaminan	40
Tabel 4.21 Deskripsi Variabel Empati	40
Tabel 4.22 Frekuensi Statistik Data Empati.....	41
Tabel 4.23 Deskripsi Variabel Bukti Fisik	41
Tabel 4.24 Frekuensi Statistik Data Bukti Fisik.....	42
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi	45
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Pengujian F.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
-------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran sangat penting yaitu sebagai penunjang kegiatan perekonomian nasional. Perbankan dalam operasionalnya merupakan penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Melihat peran pokok perbankan yang penting sebagai lembaga perantara keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran penting tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas dunia perbankan.

Persaingan dan perkembangan perbankan yang sangat ketat dan semakin pesat, lembaga perbankan harus mampu melakukan penyesuaian diri dengan kondisi yang berkembang. Aceh merupakan Serambi Mekkah dan daerah syariat yang berpegang pada hukum *syar'i*, masyarakat Aceh pada umumnya lebih cenderung berpihak pada lembaga yang benuansa syariah. Persaingan antar perbankan *syariah* saat ini sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun dalam pasar global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank *syariah* untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya bank *syariah* yang didirikan pada akhirnya menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan produk bank *syariah* yang ditawarkan. Dalam kondisi seperti itu, bank *syariah* dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah untuk tetap bertahan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia dan Aceh khususnya.

Perkembangan perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Salah satu alasannya adalah tentang keyakinan yang kuat di golongan masyarakat muslim bahwa perbankan maupun lembaga keuangan konvensional mengandung unsur riba yang sangat tegas dilarang oleh agama Islam. Seiring berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lengkap. Baitul Qiradh merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah dan berbadan hukum koperasi, maka secara otomatis Baitul Qiradh dibawah pimpinan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Gerakan awal Baitul Mal Wattamwil (BMT) yang di Aceh dikenal dengan

Baitul Qiradh (BQ) berangkat dari kegelisahan aktivis Islam terhadap kualitas umat Islam di Indonesia.

Pada dasarnya umat mayoritas di negeri ini sebagian besar tidak taat dalam mengamalkan ajaran Islam dan tidak memiliki akses terhadap modal usaha dari perbankan. Pada sisi lain, umat Islam Indonesia belum dapat sepenuhnya mengamalkan ajaran Islam dengan baik tentang perbankan sistem ribawi. Dalam mengatasi permasalahan ribawi ini, pihak pemerintahan mendukung penuh kepada Baitul Qiradh sebagai solusi meminimalisirkan para pelaku rentenir yang direncanakan akan efektif beroperasi dan bertujuan untuk membantu dunia usaha dalam hal permodalan, (Serambinews, 2017).

Baitul Qiradh terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit, seperti zakat, infaq dan sedekah. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari Baitul Qiradh sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syariah.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, ditandai dengan munculnya berbagai macam lembaga keuangan Islam maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah atau anggota dalam menerima pelayanan agar dapat bertahan dan pada akhirnya akan menarik minat nasabah maupun calon nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh Baitul Qiradh, sehingga lembaga keuangan dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi Baitul Qiradh pada saat ini, khususnya menjadi tolak ukur keunggulan daya saing antar Baitul Qiradh, bank dan pesaing lainnya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Hasan (2012) pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi dengan adanya 4 pemicu utama (*driver*) kepuasan pelanggan, pemicu pertama dengan menjaga kualitas Produk yang merupakan target utama calon nasabah. Pelanggan akan merasa puas kalo membeli dan menggunakan suatu produk yang ternyata kualitasnya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi global dan kualitas paling tidak ada terdapat 6 element yaitu : *performance, durability, feature, reability, consistency, dan design*. Pada pemicu

kedua yaitu *service quality* sebagaimana sangat tergantung pada 3 hal, yakni system, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70 %. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan attitude dan perilaku konsumen yang seiring dengan keinginan perusahaan, bukanlah pekerjaan mudah. Pada pemicu ketiga yaitu *personal quality* yang merupakan perasaan pelanggan yang senang atau membanggakan yang bersumber dari orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu. Pada pemicu keempat yaitu *image value* yang merupakan kepuasan pelanggan yang tercipta melalui nilai pelanggan dan citra merek dari pelanggannya, baiknya nilai dan citra pelanggan tidak lepas dari dukungan perusahaan, terutama dari sumber daya manusianya.

Lebih lanjut Hasan (2012) menyatakan bahwa kontribusi *driver* ini juga dapat berubah dari waktu ke waktu untuk suatu industri. Pada krisis, suku bunga adalah komponen yang penting dalam mempengaruhi kepuasan. Saat ekonomi membaik dan tingkat suku bunga hampir sama bank, maka komponen kualitas pelayanan menjadi driver kepuasan pelanggan yang paling penting. Besarnya bobot setiap driver ini dapat menghubungkan nasabah dengan perusahaan yang ingin dicapai dengan melakukan survey pada pasar.

Adapun hasil survey pendahuluan yang dilakukan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh penulis menemukan beberapa catatan, di antaranya karyawan kurang memiliki pemahaman khusus tentang produk-produk yang akan ditawarkan kepada calon nasabah dan melainkan karyawan hanya melayani nasabah yang membayar listrik, tidak menawarkan produk lain seperti simpan pinjam Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai tersebut. Selain itu Baitul Qiradh masih kurang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sebagaimana kurang mampu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada nasabah sehingga banyak nasabah yang komplain dengan pelayanan yang diberikan. Dari segi teknologi pihak Baitul Qiradh masih sangat kurang, hal ini terbukti pihak pelayanan antrian untuk nasabah masih menggunakan nomor antrian yang harus dipanggil oleh pihak karyawan atau tidak menggunakan alat bantu teknologi lain yang telah banyak digunakan oleh perusahaan lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti pada Baitul Qiradh

yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kehandalan secara parsial terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
2. Seberapa besar pengaruh daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
3. Seberapa besar pengaruh jaminan secara parsial terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
4. Seberapa besar pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
5. Seberapa besar pengaruh bentuk fisik secara parsial terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
6. Seberapa besar pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik secara simultan terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh dari:

1. Kehandalan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
2. Daya tanggap secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
3. Jaminan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
4. Empati secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
5. Bentuk Fisik secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
6. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik pengaruh secara

simultan terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna:

1. Manfaat Teoretis / Akademis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam melihat konsistensi hasil penelitian sehingga bermanfaat sebagai pembanding hasil-hasil penelitian sejenis, sehingga menjadi bahan referensi lebih lanjut untuk pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya pada bidang ilmu manajemen.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Bagi Pihak Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk mendorong pihak perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga kualitas pelayanan terus meningkat.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembuatan tugas akhir ini penulis akan menguraikan secara global setiap bab yang meliputi beberapa sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang meliputi, landasan teoritis, penelitian terkait, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan analisis data dan pembahasan yang meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data data, teknik analisa data dan hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis data dan pembahasana yang meliputi penyajian data

responden, analisis data validitas, reliabilitas dan hipotesis hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah perusahaan jasa. Konsumen dalam menggunakan jasa tertentu akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Dari *service performance* (tampilan pelayanan), maka *perceived service* (pelayanan yang diberikan) tidak mungkin selalu sama dengan *customer expectation* (harapan konsumen). Menurut Kotler (2014) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Lebih lanjut kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk dan harapan konsumen. Karena menyadari kepuasan yang tinggi mendorong kesetiaan pelanggan yang tinggi. Perilaku pasca pembelian sangatlah penting untuk diamati. Karena perkembangan perusahaan terjadi karena adanya kepuasan konsumen yang dirasakan pasca pembelian.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Wulandari, 2015).

Wahab (2017) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Jika konsumen merasa puas ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut. Para pelanggan yang tidak puas akan bereaksi sebaliknya, akan meninggalkan dan mencari serta membeli produk atau jasa yang lain. Dalam memenuhi kebutuhan, masing-masing konsumen sangatlah berbeda, baik itu perbedaan motivasi dan karakteristik konsumen sebagaimana dapat menghasilkan kebutuhan konsumen yang berbeda pula. Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan

yang berkualitas kepada konsumennya. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Kepuasan konsumen yang tinggi akan meningkatkan loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen

secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan / loyalitas konsumen.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Basu dan Irawam (2012) menyatakan pendorong kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa yang memiliki kualitas produknya baik.

2. Harga

Harga merupakan langkah yang sangat sensitif bagi nasabah sebagaimana biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value formoney* yang tinggi.

3. *Service quality*

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan

driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *servqual*

4. *Emotional factor*

Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh perusahaan tersebut melalui produk atau jasa.

5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisiensi dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Lebih lanjut Tjiptono (2012) menjelaskan pada umumnya program kepuasan konsumenterdiri dari:

1 Barang dan jasa berkualitas

Kepuasan konsumen akan terpenuhi jika produk atau jasa yang ditawarkan berkualitas baikserta layanan prima dari suatu perusahaan.

2 *Relationship marketing*

Relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara pihak perusahaan dan pelanggan dapat membangun bisnis dan menciptakan loyalitas pelanggan sebagaimana dapat menguntungkanperusahaan.

3 Program promosi loyalitas

Program promosi membantu perusahaan untuk menyalurkan produk perusahaan ini merupakan semacam penghargaan khusus terhadap konsumen agar tetap loyal pada perusahaan .

4 Penanganan komplain secara efektif.

Setiap perusahaan atau organisasi pelayanan harus dimiliki sikap penanganan komplain secara efektif untuk membantu konsumen memecahkan masalah yang berkaitan dengan beberapa jenis produk atau layanan.

5 Fokus pada pelanggan terbaik.

Sekalipun program promosi loyalitas pelanggan beragam bentuknya, namun hal tersebut lebih baik fokus pada pelanggan yang paling berharga.

6 Program *pay-for-performance*.

Program kepuasan konsumen tidak dapat terlaksanakan tanpa adanya dukungan dari sumberdaya manusia, hal ini karyawan juga harus dipuaskan diutamakan

2.1.3 Dimensi Kepuasan

Menurut Handi (2012), kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan pelanggan, dan dimensi kualitas pelayanan diantaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Lebih lanjut Herwanto (2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut: *tangibles*

(keberwujudan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Untuk lebih lanjut penulis memaparkan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1 *Reliability* (keandalan)

Memberikan pelayanan yang konsisten ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan *reliability*. Pertama adalah pembentukan budaya kerja “*error free*” atau “*no mistake*”. Top manajemen perlu menyakinkan pada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%. Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probabilitas 5-20%. Kedua adalah perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja *team work*. Dengan kerja *team work*, koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan. Sebelum meluncurkan suatu layanan maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan tersebut. Pasolong (2014) mendefinisikan keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.

Handayani (2016) mendefinisikan *reability* (kehandalan) yang merupakan dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Sedangkan Herwanto (2015) menyatakan kemampuan dan kehandalan petugas puskesmas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta masyarakat. Cepat memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Kehandalan juga disebut pelayanan yang diberikan seperti apa yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu. Adapun indikator untuk mengukur kehandalan mencakup sebagai berikut :

- a. Kecepatan memberikan pelayanan
- b. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan
- c. Kemampuan mengoperasikan peralatan² *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pasolong (2014) mendefinisikan daya tanggap

(*responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap. Handayani (2016) mendefinisikan *responsiveness* (daya tanggap) sebagai kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dalam menjalankan ketanggapan hal ini sangat dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

Sedangkan Herwanto (2015) menyatakan dimensi daya tanggap merupakan pelayan yang memberikan perhatian dengan suasana yang bersahabat, serta berusaha mengetahui klien, akan membuat mereka dihargai dan dihormati. Dalam hal ini dimensi daya tanggap merupakan kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan. Adapun indikator untuk mengukur daya tanggap sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang bersahabat
- b. Penuh perhatian
- c. Mengerti dan memahami apa keinginan nasabah
- d. Mendengarkan keluhan nasabah

Assurance merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Pasolong (2014) mendefinisikan jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Lebih lanjut Handayani (2016) menyatakan *assurance* (jaminan) dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan karyawan, kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Herwanto menyatakan (2015) dimensi *assurance* (jaminan) merupakan adanya kepastian keamanan seperti kepastian petugas atau kejelasan informasi pelayanan dan kepastian keamanan seperti petugas atau kejelasan informasi pelayanan dan kepastian waktu pelayanan, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya jaminan keamanan ketika mengurus kesehatan akan membuat orang betah, dan tidak was-was. Misalnya, saat klien memasuki pekarangan kantor pelayanan kesehatan, mereka tidak khawatir karna petugas keamanan yang menjaga kendaraannya ditempat parkir, demikian

juga petugas yang memandu ke ruangan tunggu, maupun pengaduan, sehingga pelanggan mereka merasa terlindungi ketika berobat. Adapun indikator untuk mengukur dimensi *assurance* (jaminan) sebagai berikut :

- a. Keraguan atau rasa was-was
- b. Tersedianya unit pengaduan
- c. Kompetensi petugas
- d. Kepastian jaminan keamanan⁴ *Empathy* (empati)

Empaty adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat (*surprise*). Sesuatu yang tidak diharapkan oleh pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pasolong (2014) mendefinisikan empati (*emphaty*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individu atau pribadi.

Handayani (2016) *emphaty* adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna). Dalam hal ini dimensi empati adalah memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang *surprise* yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Herwanto mengatakan (2015) *emphaty* (empati) merupakan kepedulian dan kemampuan untuk memerhatikan pelanggan. Adapun indikator untuk mengukur *emphaty* (empati) sebagai berikut :

- a. Keramahan atau kesopanan
- b. Kesabaran melayani
- c. Kemampuan menyelesaikan masalah
- d. Peduli kepada nasabah

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

5 *Tangibles* (keberwujudan)

Suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangibles* yang

baik akan memengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan yang terlalu tinggi.

Pasolong (2014) menyatakan ketampakan fisik (*tangibles*) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh providers. Lebih lanjut Handayani (2016) mendefinisikan *tangibles* (berwujud) sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Herwanto (2016) menyatakan bahwa konsep pelayanan sesungguhnya mencakup keberwujudan akses dalam berhubungan dengan aparatur pemerintahan untuk suatu urusan atau kepentingan tertentu. Kemudahan memberikan pelayanan yang bermutu tentu membutuhkan perhatian yang optimal. Dimensi *tangibles* merupakan hal sangat penting dari mutu pelayanan kesehatan, karena akan mempengaruhi hasil pelayanan, terutama sumber daya petugas pelayanan yang paling terdepan atau dekat kepada klien. Adapun indikator untuk mengukur dimensi keberwujudan mencakup sebagai berikut :

- a. Fisik atau gedung pelayanan
- b. Petugas
- c. Peralatan
- d. Sarana dan prasarana pendukung.

2.1.4. Kualitas Pelayanan

Tujuan pemasaran pada umumnya adalah memuaskan konsumen dengan cara berusaha semaksimal mungkin memenuhi segala kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka suatu perusahaan harus selalu memperhatikan bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan selama ini kepada konsumen dan kualitas pelayanan diukur dari variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*, (Wahab, 2017). Kualitas atau mutu pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. berdasarkan definisi di atas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi dengan harapan

nasabah dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Definisi kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (2011) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau kecacatan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat melakukan segala sesuatu dengan benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Sedangkan Wahyuningsih (2002) mendefinisikan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Menurut Kotler (2014) definisi kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.(Q.S Al-Baqarah [2] : 267).

Al-Qur'an juga memerintahkan kaum muslimin agar berbicara lemah lembut

dalam melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam Surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّكَ إِذَا عَزَمْتَ عَلَيْهِمُ لَنَفَضْنَا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya ”.(Q.S Ali Imran [3] : 159)

Secara sederhana definisi kualitas atau mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Boediono, 2003) Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2.2 Penelitian Terkait

Pada studi literatur dalam penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2015) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank, dan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik dan ketanggapan masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel jaminan, keandalan, dan perhatian masing – masing tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel bukti fisik, jaminan, ketanggapan, keandalan, perhatian dan kepuasan masing - masing berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nining dkk (2016) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah (survei pada nasabah Perum Pegadaian Cabang Syariah Tlogomas Malang) dan hasil penelitiannya menyatakan variabel bukti fisik

memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2017 dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di Kota Pekanbaru dan pada analisis regresi berganda kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru adalah variabel *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Diantara ketiga variabel yang berpengaruh tersebut, variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang paling dominan dari pada variabel *responsiveness* dan variabel *empathy*. Sedangkan variabel *tangible* dan *reliability* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan dan hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Millah dan Suryana (2020) dengan judul Pengaruh kualitas pelayan karyawan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Alfamart di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan dan hasil penelitian kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Alfamart Karangbong Pajarakan yang mendominasi atau mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan karyawan. Untuk lebih jelas berikut ini dideskripsikan dalam tabel 2.1 tentang beberapa penelitian terdahulu yang dirujuk dalam penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terkait

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank, Wijayanto (2015)	Penelitian Kuantitatif dengan pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan • Variabel Kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Loyalitas

2	Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah (Survei pada nasabah Perum Pegadaian Cabang Syariah Tlogomas Malang), Nining dkk (2016)	Penelitian Kuantitatif dengan pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan • Variabel Kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Waktu penelitian
3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah di Kota Pekanbaru, Wahab (2017)	Penelitian Kuantitatif dengan pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan • Variabel Kepuasan 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian • Tahun penelitian
4	Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan, Setiawan (2018)	Penelitian Kuantitatif dengan pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel kualitas pelayanan • Variabel kepuasan konsumen 	• Variabel kinerja karyawan
5	Pengaruh kualitas pelayan karyawan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Alfamart di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan, (Millah dan Suryana 2020)	Penelitian Kuantitatif dengan pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel kualitas pelayanan • Variabel kepuasan konsumen 	• Lokasi penelitian

Sumber : Data Sekunder dari penelitian sebelumnya (2020)

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Hubungan Keandalan Terhadap Kepuasan

Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu. Menurut Pasolong (2014) mendefinisikan keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Menurut Nining dkk (2016) keandalan (*reability*) yaitu kemampuan pegawai membuka tabungan, giro, mengirim uang, mengambil tabungan, menyelesaikan keluhan, dan jam layanan, sebagaimana pembukti pada penelitiannya menyatakan bahwa kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada nasabah.

Dalam hal ini semakin baiknya keandalan yang dimiliki oleh pegawai ataupun karyawan dalam melayani nasabah maka secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan akan melakukan transaksi ulang serta mempromosikan kepada calon

nasabah lain.

2.3.2 Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan

Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pasolong (2014) mendefinisikan daya tanggap (*responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap. Menurut Nining (2016) daya tanggap pada seorang karyawan yang menolong seorang nasabah dapat meningkatkan kepuasan pada seorang nasabah.

Dalam hal ini semakin baiknya daya tanggap seorang karyawan dalam menolong, baik itu menjelaskan tentang produk ataupun kebutuhan nasabah maka akan meningkatkan kepuasannya tersebut.

2.3.3 Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan

Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan kemampuan mereka para karyawan atau pekerja untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pasolong (2014) mendefinisikan jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Lebih lanjut Handayani (2016) menyatakan *assurance* (jaminan) dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen.

2.3.4 Hubungan Empati Terhadap Kepuasan

Empati (*empathy*), yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Pasolong (2014) mendefinisikan empati (*emphaty*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individu atau pribadi. Wulandari (2015) menyatakan bahwa empati (*emphaty*) yang merupakan pemberian kepedulian, perhatian secara pribadi dan memahami keinginan para pelanggannya memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam hal ini perilaku empati seorang karyawan sangat memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebagaimana untuk meningkatkan profit pada perusahaan demi kelanjutannya.

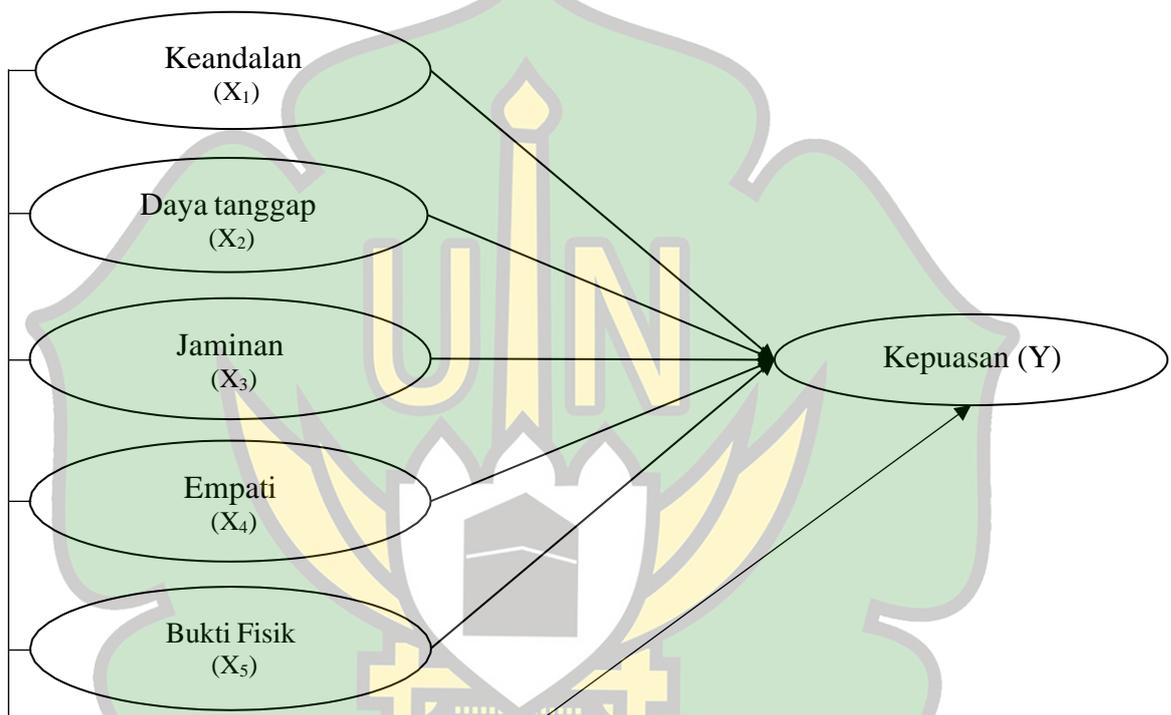
2.3.5 Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan.

Bukti langsung (*tangibles*), yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Menurut Nining dkk (2016) bukti fisik merupakan hal-hal berwujud yang tampak oleh konsumen termasuk letak kantor strategis, lokasi parkir, kebersihan dan kerapian, kantor, keindahan kantor, seragam karyawan, penampilan

formulir, desain brosur, iklan, penamilan buku tabungan, gir, cek, dan sebagainya. Lebih lanjut Wulandari (2015) menyatakan bukti fisik yang meliputi fasilitas pada bangunan perusahaan tersebut sangat mempengaruhi atau keterkaitan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian maka disusun kerangka teoritis seperti terlihat pada Gambar 2.1 berikut ini :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel X dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan kepuasan nasabah sebagai Variabel Y.

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi nasabah, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan jauh dibawah harapan nasabah, maka nasabah akan merasa kecewa, namun, jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi dengan apa yang diharapkan nasabah, maka dengan dugaan nasabah akan merasa puas.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan yang bersifat sementara, dan membutuhkan pembuktian untuk kebenarannya. Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat

sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran obyektif tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Keandalan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
- H₂: Daya tanggap diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
- H₃: Jaminan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
- H₄: Empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
- H₅: Bukti Fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
- H₆: Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan riset pemasaran. Desain penelitian memberikan prosedur untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian. Desain penelitian merupakan dasar dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, desain penelitian yang baik akan menghasilkan penelitian yang efektif dan efisien. Klafikasi desain penelitian dibagi menjadi dua yaitu, eksploratif dan konklusif. Desain penelitian konklusif dibagi lagi menjadi dua tipe yaitu asosiatif dan kasual. Dalam penelitian ini digunakan penelitian kasual dan asosiatif. Menurut Sugiyono (2012:59) “penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih”, dan penelitian kasual adalah hubungan yang bersifat sebab akibat menurut Sugiyono (2012:59).

3.1.1 Horizon Waktu

Menurut Indriantoro dan Supomo (2013:94) data penelitian dapat dikumpulkan sekaligus pada periode tertentu (satu titik waktu) atau dikumpulkan secara bertahap dalam beberapa periode waktu yang relatif lebih lama, tergantung pada karakteristik masalah penelitian yang akan di jawab. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan horizon waktu *one shot study* yang merupakan penelitian yang datanya dikumpulkan sekaligus. Data yang dikumpulkan berupadata dari satu atau beberapa periode waktu (hari, minggu, bulan atau tahun).

Jangka waktu penelitian kuantitatif lebih cepat daripada metode penelitian kuantitatif karena kuantitatif hanya pembuktian hipotesis melalui survei awal dan pembagian kuesioner. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Juli 2020 sampai dengan selesai.

3.1.2 Unit Analisis

Unit analisis merupakan sesuatu yang berkaitan dengan fokus yang diteliti. Menurut Arikunto, (2013) unit analisis merupakan suatu penelitian yang dapat berupa benda, individu, kelompok, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus penelitiannya. Dalam penelitian ini unit analisisnya melakukan pengujian terhadap minat beli konsumen dengan menggunakan metode regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh variabel independen terhadap dependen.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang berjumlah 370 Nasabah aktif selama 1 bulan terakhir.

Dalam sebuah penelitian tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu dan keterbatasan fasilitas lain yang mendukung penelitian, sehingga hanya sampel dari populasi yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Sugiyono (2014:81) menyatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi”. Selain itu Arikunto (2013:109) mendefinisikan pengertian sampel adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti. Dengan pertimbangan diatas maka pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh. Untuk ukuran sampel dalam penelitian sangat banyak dan tidak dapat diketahuai dengan pasti, maka Jumlah sampel ditentukan berdasarkan perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 0,5% dengan signifikansi sebesar 95%.

$$n = N / (1 + (N \times e^2)) \text{ (Rumus Slovin)}$$

Keterangan :

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran Sampel

e : *Margin of Error* / Tingkat Kesalahan

$$n = 370 / (1 + (370 \times 0,5^2))$$

$$n = 78,9 \text{ dibulatkan menjadi } 79$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh ukuran sampel *representative* yang diperlukan peneliti sebanyak 79 orang, dengan metode *accidental sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara *accidental* dengan mengambil responden yang kebetulan ada disuatu tempat yang sesuai dengan tempat penelitian.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel.

Sumber data yang digunakan antara lain (Sugiyono, 2014:139):

1. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman Terhadap Kepuasan Nasabah. Di mana data primer yang diperoleh dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner kepada konsumen.
2. Data sekunder data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh, serta dari buku-buku referensi, jurnal-jurnal penelitian yang relevan, artikel yang ditulis dalam skripsi, dokumen resmi dan internet untuk dapat mendukung penelitian ini.

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data, Sugiyono (2014:224). Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dari kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan atau pertanyaan kepada responden.

3.4 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala interval dari satu sampai lima instrumen penelitian merupakan alat ukur untuk mengukur variabel yang diteliti. Jumlah instrumen tergantung pada jumlah variabel. Setiap instrumen akan mempunyai skala. Untuk dapat mengkuantitatifkan data yang diperoleh dari daftar pertanyaan (*kuesioner*) yang telah dijawab oleh para responden. Sementara butir-butir pertanyaan *kuesioner* dibuat dalam bentuk pilihan ganda, di mana setiap butir pertanyaan terdiri dari lima alternatif jawaban. Kemudian data jawaban para responden diberi skor dengan menggunakan sistem *skala likert*. Dalam hal ini ada lima klarifikasi jawaban yang diberikan dengan kemungkinan pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2

3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Berdasarkan Kajian Kepustakaan (2022)

3.5 Definisi dan Operasional Variabel

Adapun yang menjadi operasional variabel dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas diantaranya kualitas produk, daya tarik iklan dan persepsi harga, dan satu variabel terikat yaitu minat beli. Adapun tabel definisi dan operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.2
Definisi dan Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Item
1	Kehandalan (X1)	Handayani (2016) mendefinisikan <i>reability</i> (kehandalan) yang merupakan dimensi yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen.	-Kecepatan memberikan pelayanan -Ketepatan waktu dalam pelaksanaan -Kemampuan mengoperasikan peralatan	Interval	A1-A3
2	Daya Tanggap (X2)	Pasolong (2014) mendefinisikan daya tanggap (<i>responsiveness</i>) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.	-Pelayanan yang bersahabat -Penuh perhatian -Mengerti dan memahami apa keinginan nasabah -Mendengarkan keluhan nasabah	Interval	B1-B4
3	Jaminan (X3)	Pasolong (2014) mendefinisikan jaminan (<i>assurance</i>) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.	-Keraguan -Tersedianya unit pengaduan -Kompetensi petugas -Kepastian jaminan keamanan Pasolong (2014)	Interval	C1-C4
4	Empati (X4)	Pasolong (2014) mendefinisikan empati (<i>emphaty</i>) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individu atau pribadi.	-Keramahan atau kesopanan -Kesabaran melayani -Kemampuan menyelesaikan masalah -Peduli kepada nasabah Pasolong (2014)	Interval	D1-D4
5	Bukti Fisik (X5)	Pasolong (2014) menyatakan ketampakan fisik (<i>tangibles</i>) artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh providers.	-Gedung pelayanan -Petugas -Peralatan -Sarana dan prasarana pendukung Pasolong (2014)	Interval	E1-E4

6	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya (Kottler, 2014).	-Sigap -Cepat -Profesional -Harapan -Puas (Kottler, 2014).	Interval	F1-F5
---	----------------------	---	---	----------	-------

Sumber: Berdasarkan Kajian Kepustakaan (2020)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif adalah metode analisis data yang memerlukan perhitungan statistik dan matematis. Untuk mempermudah dalam melakukan analisis digunakan program SPSS versi 21. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2014:192) uji regersi linier berganda dengan dua atau lebih variabel independen dalam suatu persamaan linier, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \text{ (Rumus Regresi Linier)}$$

Di mana:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ =

Koefisien regresi X

=

Kualitas pelayanan

e = error

3.7 Pengujian Data

Uji reliabilitas dan validitas adalah uji terhadap instrumen penelitian yang akan menyajikandata kualitatif. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data primer bersifat kualitatif sehingga harus dapat memberikan kebenaran dan kepercayaan melalui suatu set uji keandalan dan validitas.

3.7.1 Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ke validitas suatu instrumen. Suatuinstrumen dikaatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara nyata. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu dengan menggunakan uji *pearson*

product moment coefficient of correlation dengan bantuan program SPSS, dengan tingkat signifikansi di bawah 5%. Sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai korelasi yang diperbolehkan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi *product moment* dimana hasilnya menunjukkan bahwa item pernyataan mempunyai korelasi diatas 5% atau validitas mengacu pada sejauh mana hasil dari prosedur evaluasi melayani penggunaan tertentu yang dimaksudkan mereka, validitas mengacu pada ketepatan interpretasi hasil test atau instrumen evaluasi untuk grup individu dan bukan instrumen itu sendiri. Sugiyono (2014) menyatakan apabila nilai r hitung $> r$ tabel item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya apabila nilai r hitung $< r$ tabel maka item pernyataan tersebut tidak valid.

3.7.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut Malhotra (2014:317), sebuah skala atau instrumen pengukur data dan data yang dihasilkan disebut reliabel atau terpecaya apabila instrumen itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Pengukuran reliabilitas terhadap instrumen penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha(a)*. *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Menurut Malhotra (2014:318), cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*, yaitu :

- a. Apabila koefisien Alpha $>$ taraf signifikansi 60 % atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*.
- b. Apabila koefisien Alpha $<$ taraf signifikansi 60 % atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak *reliable*.

3.8 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji pengaruh kualitas produk, daya tarik iklan dan persepsi harga terhadap minat beli dilakukan dengan dua cara, yaitu uji secara simultan dan secara parsial.

3.8.1 Uji t

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat (Y) yaitu pengaruh X_1 terhadap Y, pengaruh X_2 terhadap Y, pengaruh X_3 terhadap Y, dengan kriteria pengujian:

Jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ maka menerima H_a dan menolak H_o . Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka

menerima H_a dan menerima H_o

H_{o1} : Keandalan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

H_{o2} : Daya tanggap diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

H_{o3} : Jaminan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

H_{o4} : Empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

H_{o5} : Bentuk Fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

3.8.2 Uji F

Pengujian F merupakan pengujian dengan tingkat signifikan seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel Y. Kriteria pengambilan keputusan pada tingkat signifikan 5% adalah:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka menerima H_a dan menolak H_o . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka menerima H_o dan menerima H_a

H_{o6} : Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik diduga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

H_{o6} : Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Baituk Qiradh adalah sebuah lembaga keuangan syariah yang berkedudukan awal (Pusat) di Masjid Raya Baiturrahman. Kini Baitul Qiradh telah mempunyai gedung permanen di JL. T.H.M Hasan, New Town, Suka Damai – Banda Aceh, selain terdapat kantor lain di Ulee Kareng. Adapun tujuan Baitul Qiradh didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan melalui pembiayaan guna pengembangan usaha kecil, diantaranya adalah perdagangan dan home industri. Ukuran pasar Baitul Qiradh Baiturrahman bergerak pada pendanaan usaha kecil dan menengah. Sebagaimana nasabah Baitul Qiradh telah mencapai 4.301 nasabah aktif dan akumulasisimpanan.

4.1.1 Karakteristik Responden

Responden dari penelitian ini adalah Nasabah yang datang ke Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebanyak 79 orang. Adapun pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai karakteristik responden dan pertanyaan mengenai variabel dalam penelitian ini.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian dengan 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden yang jenis kelamin ditunjukkan pada table berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	55	69,6
Perempuan	24	30,4
Jumlah	79	100,0

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian terhadap 79 nasabah menunjukkan bahwa pergolongan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki yaitu 55 orang dengan persentase 69,6% dan perempuan sebanyak 24 orang dengan persentase 30,4%.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penelitian dengan 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden dengan klasifikasi berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	7	8,9
21 - 30 Tahun	65	82,3
31 - 40 Tahun	7	8,9
Jumlah	79	100,0

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian terhadap 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden yang berusia < 20 Tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 8,9%. Responden yang berusia 21 – 30 Tahun sebanyak 65 orang dengan persentase 82,3% dan responden yang berusia 31-40 Tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 8,9%.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penelitian 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh dengan klasifikasi berdasarkan jenjang pendidikan ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Usia	Jumlah Responden	Persentase
SMA	33	41,8
D3	6	7,6
S1	38	48,1
S2	2	2,5
Jumlah	79	100,0

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 4.3 tersebut dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian terhadap 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SMA sebanyak 33 orang dengan persentase 41,8%. Responden yang berpendidikan D3 sebanyak 6 orang dengan persentase

7,6%. Responden yang berpendidikan

S1 sebanyak 38 orang dengan persentase 41,8% dan responden yang berpendidikan

S2 sebanyak 2 orang dengan persentase 2,5%.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil penelitian 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh dengan klasifikasi berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
PNS / Polisi / TNI	7	8,9
Mahasiswa	55	69,6
Pegawai Swasta	11	13,9
Wiraswasta	6	7,6
Jumlah	79	100,0

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 4.4 tersebut dapat diketahui bahwa hasil dari penelitian terhadap 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa responden yang berstatus sebagai PNS/Polisi/Polisi sebanyak 7 orang dengan persentase 8,9%. Responden yang masih mahasiswa sebanyak 55 orang dengan persentase 69,6%. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 11 orang dengan persentase 13,9%. Dan Responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 6 orang dengan persentase 7,6%.

4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Dari hasil penelitian 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh dengan klasifikasi berdasarkan pendapatan ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Gaji	Jumlah Responden	Persentase
< Rp.1.000.000	45	57,0
Rp.1.000.000 - Rp.2.000.000	15	19,0
Rp.2.000.000 - Rp.3.000.000	10	12,7
> Rp.3.000.000	9	11,4
Jumlah	79	100,0

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 4.5 tersebut dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian terhadap 79 Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh menunjukkan responden yang berpenghasilan < Rp.1.000.000 sebanyak 45 orang dengan persentase 57,0%. Responden yang berpenghasilan Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000 sebanyak 15 orang dengan persentase 19,0%. Responden yang berpenghasilan Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000 sebanyak 10 orang dengan persentase 12,7% dan responden yang berpenghasilan >Rp.3.000.000 sebanyak 9 orang dengan persentase 11,4%.

4.2 Hasil Pengujian Instrumen

4.2.1 Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu variabel yang valid atau tidak validnya suatu instrumen (kuesioner). Suatu instrumen (kuesioner) dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen (kuesioner) mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen (kuesioner) tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor item seluruh pernyataan yaitu dengan menggunakan uji *pearson product-moment coefficient of correlation*, pengukuran nilai tersebut dihitung dengan program SPSS versi 21. Nilai korelasi hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai kritis korelasi *product moment* pada tingkat signifikan 95% atau nilai *product moment* pada df dan tingkat kesalahan 5% yang sebesar sebesar 0,220 yang dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan	
Kepuasan	Y1	0,765	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y2	0,730	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y3	0,794	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y4	0,599	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y5	0,679	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pada Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk variabel kepuasan

(Y) yang terbentuk dari pernyataan (item Y1 s/d Y5) dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan telah valid dan demikian item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Karyawan Pada
Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota
Banda Aceh

Item pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan	Kesimpulan	
Keandalan	X1.1	0,431	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.2	0,589	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.3	0,471	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pada Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk variabel keandalan (X1) yang terbentuk dari pernyataan (item X1.1 s/d X1.3) dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan telah valid dan demikian item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Daya tanggap Karyawan Pada Baitul Qiradh
Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh

Item pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan	Kesimpulan	
Daya tanggap	X2.1	0,505	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.2	0,736	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.3	0,705	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.4	0,677	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pada Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk variabel daya tanggap (X2) yang terbentuk dari pernyataan (item X2.1 s/d X2.4) dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap telah valid dan demikian item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Pada Baitul Qiradh
Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh

Item pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan	Kesimpulan	
Jaminan	X3.1	0,681	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.2	0,675	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.3	0,674	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.4	0,637	0,220	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pada Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk variabel jaminan (X3) yang terbentuk dari pernyataan (item X3.1 s/d X3.4) dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan telah

valid dan demikian item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Empati Pada
Baitul QiradhBaiturrahman Cabang Suka
Damai Kota Banda Aceh

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan	
Empati	X3.1	0,722	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.2	0,795	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.3	0,732	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.4	0,695	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pada Tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk variabel empati (X4) yang terbentuk dari pernyataan (item X4.1 s/d X4.4) dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel empati telah valid dan demikian item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik Pada Baitul
QiradhBaiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda
Aceh

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan	
Bukti Fisik	X3.1	0,761	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.2	0,839	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.3	0,871	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.4	0,775	0,220	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pada Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk variabel bukti fisik (X5) yang terbentuk dari pernyataan (item X5.1 s/d X5.4) dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik telah valid dan demikian item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk penelitian ini.

4.2.2 Pengujian Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas maka selanjutnya penulis melakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Penggunaan item pertanyaan tentang variabelkepuasan (Y), keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti fisik (X_5) sebagai yang tersaji dalam kuesioner mensyaratkan adanya

pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dapat dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas instrumen penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS *for windows ver. 21*. Berdasarkan teknik *Alpha Cronbach* kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabilitas ($r > 0,60$). Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
			Hitung	Standar	
1	Kepuasan	5	0,876	0,60	Handal
2	Keandalan	3	0,679	0,60	Handal
3	Daya tanggap	4	0,825	0,60	Handal
4	Jaminan	4	0,831	0,60	Handal
5	Empati	4	0,873	0,60	Handal
6	Bukti Fisik	4	0,917	0,60	Handal

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan uji reliabilitas di atas dengan menggunakan SPSS *for windows ver. 21*, maka uji reliabilitas pada variabel kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri 5 item pertanyaan dapat dilihat besarnya nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,876. Dengan kesimpulan uji reliabilitas pada variabel kepuasan menunjukkan koefisien $0,876 > 0,60$ adalah reliabel atau handal.

Pada variabel keandalan yang dimiliki oleh karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri 3 item pertanyaan dapat dilihat besar nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,679, dengan kesimpulan uji reliabilitas pada variabel keandalan menunjukkan koefisien $0,679 > 0,60$ adalah reliabel atau handal.

Pada variabel daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri 4 item pertanyaan dapat dilihat besar nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,825, dengan kesimpulan uji reliabilitas pada variabel daya tanggap menunjukkan koefisien $0,825 > 0,60$ adalah reliabel atau handal.

Pada variabel jaminan yang dimiliki oleh Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri 3 item pertanyaan dapat dilihat besar nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,831, dengan kesimpulan uji reliabilitas pada variabel jaminan menunjukkan koefisien $0,831 > 0,60$ adalah reliabel atau handal.

Pada variabel empati yang dimiliki oleh karyawan Baitul Qiradh Baiturrahman

Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri 4 item pertanyaan dapat dilihat besar nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,873, dengan kesimpulan uji reliabilitas pada variabel empati menunjukkan koefisien $0,873 > 0,60$ adalah reliabel atau handal.

Pada variabel bukti fisik yang dimiliki Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri 4 item pertanyaan dapat dilihat besar nilai *Alpha Cronbach's* yaitu 0,917, dengan kesimpulan uji reliabilitas pada variabel keandalan menunjukkan koefisien $0,917 > 0,60$ adalah reliabel atau handal.

4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel dependen sebagaimana kepuasan dan variabel independen yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penulis memperoleh data dengan metode metode *accidental sampling* yang menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *online* kepada 79 nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh. Adapun hasil penelitian ini penulis menguraikan deskripsi variabel sebagai berikut ini:

4.2.3.1 Deskripsi Variabel Kepuasan

Berikut ini peneliti menguraikan jawaban responden tentang variabel kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 4.13
Deskripsi Variabel Kepuasan (Y)

No	Atribut Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu sigap dalam memberikan pelayanan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	0	0,0	1	1,3	2	2,5	57	72,2	19	24,1	4,19
2	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu cepat waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	0	0,0	1	1,3	3	3,8	54	68,4	21	26,6	4,20
3	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai memberikan pelayanan pada nasabah dalam bentuk profesional	0	0,0	2	2,5	3	3,8	46	58,2	28	35,4	4,27
4	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai sangat mengutamakan harapan nasabah menjadi puas	0	0,0	2	2,5	7	8,9	45	57,0	25	31,6	4,18

5	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai	0	0,0	0	0,0	5	6,3	47	59,5	27	34,2	4,28
Rerata												4,22

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Pada Tabel 4.13 diatas diketahui bahwa pada indikator pertama rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,19. Pada indikator kedua rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,20. Pada indikator ketiga rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,27. Pada indikator keempat rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,18 dan pada indikator kelima rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,28.

Dari semua item pertanyaan variabel kepuasan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden mengatakan setuju tentang kepuasan, dengan hasil nilai rerata 4.22. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Walaupun masih ada responden yang memilih alternatif jawaban lain.

Kepuasan nasabah merupakan hasil produk atau jasa yang diterima oleh nasabah dan sebagaimana kepuasan nasabah salah satu keberhasilan suatu usaha. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur suatu kepuasa pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh terdiri dari 5 pertanyaan. Dengan bantuan *SPSS for Windows ver 21* diperoleh skor maksimal 25 dan skor minimal 12, sedangkan perhitungan *mean* (M) sebesar 21,1139, *Median* (Me) sebesar 20, dan *Modus* (Mo) sebesar 20. Adapun data frekuensi statistik kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Frekuensi Statistik Data Kepuasan Nasabah

<i>N</i>	<i>Valid</i>	79
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		21,1139
<i>Median</i>		20,6829 ^a
<i>Mode</i>		20,00
<i>Range</i>		13,00
<i>Minimum</i>		12,00
<i>Maximum</i>		25,00
<i>Sum</i>		1668,00

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

4.2.3.2 Deskripsi Variabel Keandalan

Berikut ini peneliti menguraikan jawaban responden tentang variabel daya tanggap pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang dapat dilihat pada Tabel 4.15

Tabel 4.15
Deskripsi Variabel Keandalan (X1)

No	Atribut Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Karyawan cepat menanggapi nasabah yang baru datang sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah	0	0,0	0	0,0	9	11,4	49	62,0	21	26,6	4,15
2	Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya	0	0,0	1	1,3	7	8,9	50	63,3	21	26,6	4,15
3	Karyawan ahli dalam dan cepat dalam mengoperasikan peralatan pada kantornya	1	1,3	1	1,3	5	6,3	49	62,0	23	29,1	4,16
Rerata												4,15

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Pada Tabel diatas diketahui bahwa pada indikator pertama rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,15. Pada indikator kedua rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,15. Pada indikator ketiga rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,16. Dari semua item pertanyaan variabel keandalan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden mengatakan setuju tentang keandalan, dengan hasil nilai rerata 4.15. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Walaupun masih ada responden yang memilih alternatif jawaban lain.

Keandalan yang merupakan kopetensi atau pengetahuan seorang pegawai merupakan langkah awal atau dasar untuk malakukan suatu pekerjaan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur suatu keandalan karyawan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh terdiri dari 3 pertanyaan. Dengan bantuan *SPSS for Windows ver 21* diperoleh skor maksimal 15 dan skor minimal 9, sedangkan perhitungan *mean* (M) sebesar 12,46, *Median* (Me) sebesar 12, dan *Modus* (Mo) sebesar 12. Adapun data frekuensi statistik kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Frekuensi Statistik Data Kepuasan Nasabah

<i>N</i>	<i>Valid</i>	79
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		12,4684
<i>Median</i>		12,0000
<i>Mode</i>		12,00
<i>Range</i>		6,00
<i>Minimum</i>		9,00
<i>Maximum</i>		15,00
<i>Sum</i>		985,00

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

4.2.3.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap

Berikut ini peneliti menguraikan jawaban responden tentang variabel daya tanggap pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17
Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X2)

No	Atribut Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Karyawan selalu memberikan pelayanan yang bersahabat dengan nasabah	0	0,0	0	0,0	6	7,6	50	63,3	23	29,1	4,22
2	Karyawan memberikan pelayanan petuh dengan perhatian dan penjelasan	0	0,0	1	1,3	4	5,1	46	58,2	28	35,4	4,28
3	Karyawan selalu memahami keinginan para nasabah	1	1,3	2	2,5	5	6,3	49	62,0	22	27,8	4,13
4	Karyawan selalu mendengar keluhan nasabah	0	0,0	2	2,5	5	6,3	50	63,3	22	27,8	4,16
Rerata												4,19

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Pada Tabel diatas diketahui bahwa pada indikator pertama rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,12. Pada indikator kedua rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,28. Pada indikator ketiga rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,113. Pada indikator keempat rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,16.

Dari semua item pertanyaan variabel daya tanggap pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden mengatakan setuju tentang daya tanggap, dengan hasil nilai rerata 4.19. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Walaupun masih ada responden yang memilih alternatif jawaban lain.

Daya tanggap yang merupakan respon seorang pegawai dalam menanggapi nasabah sehingga nasabah dapat terpenuhi kebutuhan yang diinginkannya. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur suatu keandalan karyawan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh terdiri dari 4 pertanyaan. Dengan bantuan *SPSS for Windows ver 21* diperoleh skor maksimal 20 dan skor minimal 9, sedangkan perhitungan *mean* (M) sebesar 16,78, *Median* (Me) sebesar 16, dan *Modus* (Mo) sebesar 16. Adapun data frekuensi statistik kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18
Frekuensi Statistik Data Daya Tanggap

<i>N</i>	<i>Valid</i>	79
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		16,7848
<i>Median</i>		16,0000
<i>Mode</i>		16,00
<i>Range</i>		11,00
<i>Minimum</i>		9,00
<i>Maximum</i>		20,00
<i>Sum</i>		1326,00

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

4.2.3.4. Deskripsi Variabel Jaminan

Berikut ini peneliti menguraikan jawaban responden tentang variabel jaminan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang dapat dilihat pada Tabel 4.14

Tabel 4.19
Deskripsi Variabel Jaminan (X3)

No	Atribut Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kemampuan karyawan dapat dipercaya	0	0,0	1	1,3	4	5,1	55	69,6	19	24,1	4,16
2	Baitul Qirath menyediakan <i>customer service</i> sebagaimana untuk pengaduan nasabah	0	0,0	1	1,3	6	7,6	51	64,6	21	26,6	4,16

3	Karyawan memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	0	0,0	2	2,5	8	10,1	46	58,2	23	29,1	4,14
4	Baitul Qirath dapat dipercaya atau amanah dalam untuk menyimpan uang	0	0,0	0	0,0	2	2,5	53	67,1	24	30,4	4,28
Rerata												4,18

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Pada Tabel diatas diketahui bahwa pada indikator pertama rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,16. Pada indikator kedua rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,16. Pada indikator ketiga rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,14. Pada indikator keempat rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,28.

Dari semua item pertanyaan variabel jaminan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden mengatakan setuju tentang jaminan, dengan hasil nilai rerata 4.19. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Walaupun masih ada responden yang memilih alternatif jawaban lain.

Jaminan dari suatu perusahaan sangat diperlukan oleh nasabah, sebagaimana jaminan ini dapat dipertahankan dikemudian hari sehingga nasabah mempercayain perusahaan tersebut. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur suatu jaminan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh terdiri dari 4 pertanyaan. Dengan bantuan *SPSS for Windows ver 21* diperoleh skor maksimal 20 dan skor minimal 12, sedangkan perhitungan *mean* (M) sebesar 16,74, *Median* (Me) sebesar 16, dan *Modus* (Mo) sebesar 16. Adapun data frekuensi statistik kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Frekuensi Statistik Data Jaminan

<i>N</i>	<i>Valid</i>	79
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		16,7468
<i>Median</i>		16,0000
<i>Mode</i>		16,00
<i>Range</i>		8,00
<i>Minimum</i>		12,00
<i>Maximum</i>		20,00

<i>Sum</i>	1323,00
------------	---------

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

4.2.3.5. Deskripsi Variabel Empati

Berikut ini peneliti menguraikan jawaban responden tentang variabel empati pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang dapat dilihat pada Tabel 4.21

Tabel 4.21
Deskripsi Variabel Empati (X4)

No	Atribut Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan	1	1,3	1	1,3	5	6,3	44	55,7	28	35,4	4,23
2	Karyawan selalu sabar dalam melayani nasabah, walaupun nasabah memiliki kekurangan dalam pemahaman	1	1,3	1	1,3	5	6,3	52	65,8	20	25,3	4,13
3	Karyawan selalu mampu menyelesaikan suatu masalah yang di alami	0	0,0	0	0,0	10	12,7	51	64,6	18	22,8	4,10
4	Karyawan selalu memberikan kepedian kepada nasabah.	0	0,0	0	0,0	6	7,6	54	68,4	19	24,1	4,16
Rerata												4,15

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Pada Tabel diatas diketahui bahwa pada indikator pertama rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,23. Pada indikator kedua rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,13. Pada indikator ketiga rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,10. Pada indikator keempat rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,16.

Dari semua item pertanyaan variabel empati pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden mengatakan setuju tentang empati, dengan hasil nilai rerata 4.15. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Walaupun masih ada responden yang memilih alternatif jawaban lain.

Empati yang merupakan kemampuan seorang karyawan dalam memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individu atau pribadi. Adapun indikator

yang digunakan untuk mengukur empati pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh terdiri dari 4 pertanyaan. Dengan bantuan *SPSS for Windows ver 21* diperoleh skor maksimal 20 dan skor minimal 9, sedangkan perhitungan *mean* (M) sebesar 16,62, *Median* (Me) sebesar 16, dan *Modus* (Mo) sebesar 16. Adapun data frekuensi statistik kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22
Frekuensi Statistik Data Empati

<i>N</i>	<i>Valid</i>	79
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		16,6203
<i>Median</i>		16,0000
<i>Mode</i>		16,00
<i>Range</i>		11,00
<i>Minimum</i>		9,00
<i>Maximum</i>		20,00
<i>Sum</i>		1313,00

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

4.2.3.6. Deskripsi Variabel Bukti Fisik

Berikut ini peneliti menguraikan jawaban responden tentang variabel bukti fisik pada BaitulQiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang dapat dilihat pada Tabel 4.23

Tabel 4.23
Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X5)

No	Atribut Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki lokasi yang strategis	0	0,0	2	2,5	10	12,7	44	55,7	23	29,1	4,11
2	Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki ruang kantor yang bersih	1	1,3	2	2,5	2	2,5	54	68,4	20	25,3	4,14
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	1	1,3	1	1,3	4	5,1	54	68,4	19	24,1	4,13
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	1	1,3	0	0,0	7	8,9	48	60,8	23	29,1	4,16
Rerata												4,13

Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

Pada Tabel diatas diketahui bahwa pada indikator pertama rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,11. Pada indikator kedua rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,14. Pada indikator ketiga rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,13. Pada indikator keempat rata-rata responden menjawab setuju dengan nilai mean 4,16. Dari semua item pertanyaan variabel bukti fisik pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh responden mengatakan setuju tentang bukti fisik, dengan hasil nilai rerata 4.13. Nilai tersebut mendekati 4 (skor untuk pilihan jawaban setuju). Walaupun masih ada responden yang memilih alternatif jawaban lain.

Bukti fisik yang merupakan suatu lokasi tempat usaha yang bertujuan untuk penetapan suatubarang atau melakukan transaksi. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur bukti fisik pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh terdiri dari 4 pertanyaan. Dengan bantuan *SPSS for Windows ver 21* diperoleh skor maksimal 20 dan skor minimal 5, sedangkan perhitungan *mean* (M) sebesar 16,54, *Median* (Me) sebesar 16, dan *Modus* (Mo) sebesar 16. Adapun data frekuensi statistik kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
4
Frekuensi Statistik
Bukti Fisik

<i>N</i>	<i>Valid</i>	79
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		16,5443
<i>Median</i>		16,0000
<i>Mode</i>		16,00
<i>Range</i>		15,00
<i>Minimum</i>		5,00
<i>Maximum</i>		20,00
<i>Sum</i>		1307,00

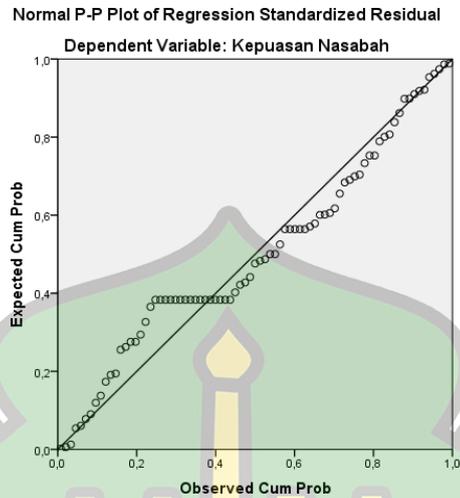
Sumber : Data Primer (diolah, 2020)

4.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang digunakan yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pada metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized rezidhual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan memenuhi

asumsi normalitas. Adapun hasil pengujian uji normalitas residual dengan metode grafik dapat dilihat pada Gambar 4.1 dibawah ini.



Dari gambar grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Adapun tuncat kedua untuk pengujian normalitas dengan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18088760
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,088
	Negative	-,139
Kolmogorov-Smirnov Z		1,235
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Dari hasil uji normalitas yang menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan *output* nilai signifikansi (*Asymp.sig 2-Tailed*) sebesar 0.284. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,284 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.

4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji *Multikolinearitas* merupakan pengujian untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan linier antara variabel independent dalam model regresi yang akan diuji melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Berikut ini Tabel hasil uji multikolinearitas.

Coefficients^a

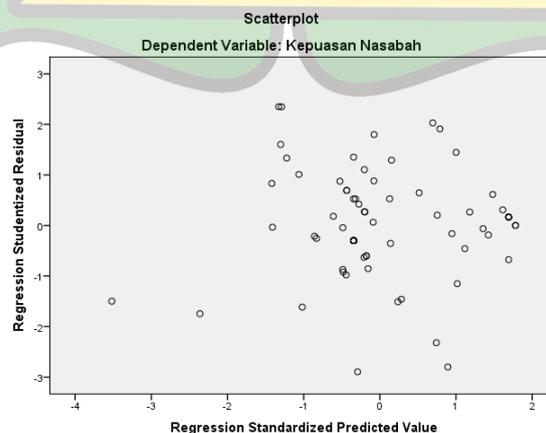
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,600	1,253		2,075	,042		
Keandalan	,580	,177	,353	3,284	,002	,268	3,725
Ketanggapan	,365	,140	,309	2,605	,011	,221	4,527
Jaminan	,195	,146	,153	1,339	,185	,237	4,220
Empaty	,196	,136	,173	1,447	,152	,217	4,612
Bukti Fisik	,311	,099	,310	3,147	,002	,320	3,124

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari *output* diatas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* kedua variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya kesamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Adapun pengujian Heteroskedastisitas dengan melihat titik-titik pada Scatterplots Regresi, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini:



4.4 Hipotesis Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh yang terdiri dari variabel kepuasan sangat dipengaruhi oleh faktor lain, diantaranya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dalam hal ini variabel kepuasan (Y) dalam model ini disebut variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu keandalan (X1) daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5). Pengaruh variabel ini dapat dibuktikan dengan analisis regresi linier berganda. Formulasi regresi ini bertujuan untuk memprediksi sejauh mana tingkat kenaikan skala likert dari variabel bebas terhadap kenaikan skala likert variabel terikat yaitu keandalan konsumen pada tingkat kesalahan tertentu (signifikan) atau dimana pengaruh antar variabel tersebut benar-benar nyata. Hasil *output SPSS analisis regresi linier* berganda dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2,600	1,253	2,075	1,993	0,042
Keandalan	0,580	0,177	3,284	1,993	0,002
Daya Tanggap	0,365	0,140	2,605	1,993	0,011
Jaminan	0,195	0,146	1,339	1,993	0,185
Empati	0,196	0,136	1,447	1,993	0,152
Bukti Fisik	0,311	0,099	3,147	1,993	0,002

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Dari hasil *output SPSS* pada tabel diatas dapat dibuat garis persamaan regresi linier bergandasimultan sebagai berikut :

$$Y = 2,600 + 0,580 X1 + 0,365 X2 + 0,195 X3 + 0,195 X4 + 0,311X5$$

Persamaan diatas menjelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2,600 artinya jika variabel bebas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dianggap konstan maka terjadi peningkatan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebesar 2,600 pada satuan skala likert.
2. Koefisien pada variabel keandalan (X1) sebesar 0,580 artinya meningkatnya satu unit skala likert variabel keandalan maka akan menjadi lebih baik terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebesar 0,580 unit skala likert. Keandalan seorang pegawai sangat mempengaruhi kepuasan nasabah sebagaimana hasil penelitian membuktikan nilai

- t hitung > t tabel ($3,284 > 1993$) dengan hasil nilai sig $0,002 < 0,50$. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan mampu mempengaruhi kepuasan nasabah atau memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
3. Koefisien pada variabel daya tanggap (X2) sebesar 0,365 artinya jika variabel daya tanggap mengalami kenaikan maka akan menjadi lebih baik terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebesar 0,365 unit skala likert. Daya tanggap seorang pegawai membuktikan mampu meningkatkan kepuasan nasabah sebagaimana hasil penelitian membuktikan nilai t hitung > t tabel ($2,605 > 1993$) dan hasil nilai sig $0,011 < 0,50$. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap mampu mempengaruhi kepuasan nasabah atau memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
 4. Koefisien pada variabel jaminan (X3) sebesar 0,195, artinya jika variabel jaminan mengalami kenaikan maka akan menjadi lebih baik terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebesar 0,195 unit skala likert. Namun pada penelitian ini jaminan tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan nasabah sebagaimana hasil penelitian membuktikan nilai t hitung < t tabel ($1,339 < 1993$) dan hasil nilai sig $0,185 > 0,50$. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan tidak mampu mempengaruhi kepuasan nasabah atau tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
 5. Koefisien pada variabel empati (X4) sebesar 0,195, artinya jika variabel empati mengalami kenaikan maka akan menjadi lebih baik terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebesar 0,195 unit skala likert. Namun pada penelitian ini empati tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan nasabah sebagaimana hasil penelitian membuktikan nilai t hitung < t tabel ($1,1447 < 1993$) dan hasil nilai sig $0,152 > 0,50$. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel empati tidak mampu mempengaruhi kepuasan nasabah atau tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
 6. Koefisien pada variabel bukti fisik (X5) sebesar 0,311 artinya meningkatnya satu

unit skala likert variabel bukti fisik maka akan menjadi lebih baik terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh sebesar 0,311 unit skala likert. Bukti fisik suatu usaha sangat mempengaruhi kepuasan nasabah sebagaimana hasil penelitian membuktikan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,147 > 1993$) dengan hasil nilai sig $0,002 < 0,50$. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik mampu mempengaruhi kepuasan nasabah atau memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

Dari hasil *output* SPSS dapat diurutkan variabel bebas yang sangat signifikan yaitu keandalan dan bukti fisik dengan nilai 0,002 dari hasil regresi tersebut maka dapat dilanjutkan untuk mencari uji t dan uji f . Adapun hasil uji f (simultan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26
Hasil Analisis Regresi Pengujian F

Model		df	F hitung	F tabel
1	Regression	5	49,826	2,342
	Residual	73		
	Total	78		

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

Pengujian hipotesis menggunakan model analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh secara simultan. Adapun hasil pengujian regresi linier berganda melalui program SPSS sebagai berikut ini dapat dibuktikan bahwa nilai f hitung $>$ f tabel ($49,826 > 2,342$) yang sebagaimana dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersamaan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan secara terhadap kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Keandalan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh, dengan demikian semakin baiknya penerapan keandalan maka akan semakin meningkatnya kepuasan nasabah sehingga akan meningkatkan profit pada perusahaan.
2. Daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh, dengan demikian semakin baiknya penerapan daya tanggap maka akan semakin meningkatnya kepuasan nasabah sehingga akan meningkatkan profit pada perusahaan.
3. Jaminan secara parsial tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
4. Empati secara parsial tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.
5. Bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh, dengan demikian semakin baiknya penerapan daya tanggap maka akan semakin meningkatnya kepuasan nasabah.
6. Secara simultan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, diantaranya:

1. Kepada pihak Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh agar meningkatkan kualitas kinerja karyawan melalui kompetensi atau pelatihan.
2. Kepada pihak pemerintah turut untuk berkerjasama dalam meningkatkan perkembangan perbankan syariah di Aceh khususnya di Banda Aceh
3. Kepada peneliti lain yang melanjutkan penelitian ini agar menambah bebarap variabel yang memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Amstrong, Gary dan Philip, Kotler (2014). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.

Abdul Bashith (2008), *Islam dan Manajemen Koperasi : Prinsip dan strategi pengembangan Koperasi di Indonesia*, Malang: UIN –Malang press.

Ali Hasan, (2012) *Marketing Bank Syariah*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka

Cipta. Basu, Swastha D., Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta: Liberty Offset.

Buchari, Alma. 2003). *Manajemen Penjualan Dan Pemasaran Jasa* . Bandung:

Alfabeta. Danang Sunyoto, (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen* Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet. ke 1.

Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(1):35-43.

Ferrinadewi, Erna dan Djati, S. Pantja: (2004). Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.6(1);15-26.

Galih Eka Deyola, R. Hari Adianto, Abu Bakar. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Jasa di Bank "X" Menggunakan Metode Banking Service Quality. *Reka Integra*. 3(1):14-26

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan KesetiaanPelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya, dkk. Erlangga, Jakarta.

Handi Irawan. 2012. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.PT Elex Media Komputindo,

Jakarta. Handyanto, Agung dan Murtianto, Yanuar Hery. (2014). *Komputasi Statistik*, Semarang: Universitas PGRI Semarang.

Hasibuan, Malayu, SP. (2008). *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh.

BumiAksara. Jakarta.

Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2000) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. RemajaRosdakarya. Bandung.

Nining, C. Suharyono & Iman, S (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, 32 (2), 39-46.

Pasolong. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta Serambi (2017)
Pemko Luncurkan Baitul Qiradh di Banda Aceh.

Setiawan, W (2018) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*, 01(02),103-110.

Suryana, H & Millah, H (2020) Pengaruh Kualitas Pelayan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Alfamart di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran. *Jurnal Ekonomi dan Islam*, 6 (2), 134

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta
Panduan Akademik Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun (2017)

Wahab W (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengadaian Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau*, 02 (1), 27- 41.

Wijayanto, K (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Universitas Muhammadiyah Surakarta*.17 (1), 38-45.

Wulandari, N. (2015). Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah (RSUD) ungaran kabupaten semarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang*, 08 (1), 58-89.

Wulandari, K. (2015). Analisis Persepsi Pelanggan Atas Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Katolik Parahyangan*, 11 (1), 84-100.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BAITUL QIRADH BAITURRAHMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BAITUL QIRADH BAITURRAHMAN CABANG SUKA DAMAI KOTA BANDA ACEH)

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturahman Cabang Suka Damai Kota Banda Aceh. Oleh karena itu saya mohon bantuan dan kesediannya untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Adapun tujuan penelitian ini merupakan untuk menyelesaikan tugas akhir pada universitas dalam mencapai sastra satu. Adapun kriteria petunjuk jawaban anda dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang telah lampirkan.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Dengan ini hormat saya atas partisipasinya untuk membantu saya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih :

B. Karakteristik Responden

1. Nama

2. Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan

3. Usia : a. < 20 tahun b. 21 – 30 tahun
c. 31 – 40 tahun d. > 41 tahun

4. Pendidikan : a. SMA b. Diploma
c. Sarjana d. Pasca Sarjana

5. Pekerjaan : a. PNS/Polisi/TNI b. Mahasiswa
c. Pegawai swasta d. Wiraswasta

6. Pendapatan : a. < Rp.1.000.000
b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
c. Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
d. > Rp. 3.000.000

**C. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADABAITUL QIRATH BAITURAHMAN CABANG SUKA DAMAI KOTA
BANDA ACEH**

No	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
KEPUASAN NASABAH						
1	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu sigap dalam memberikan pelayanan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.					
2	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu cepat waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah					
3	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai memberikan pelayanan pada nasabah dalam bentuk profesional					
4	Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai sangat mengutamakan harapan nasabah menjadi puas					
5	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai					

No	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
KEANDALAN (RELIABILITY)						
1	Karyawan cepat menanggapi nasabah yang baru datang sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah					
2	Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya					
3	Karyawan ahli dalam dan cepat dalam mengoperasikan peralatan pada kantornya					
KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)						
1	Karyawan selalu memberikan pelayanan yang bersahabat dengan nasabah					
2	Karyawan memberikan pelayanan penuh dengan perhatian dan penjelasan					
3	Karyawan selalu memahami keinginan para nasabah					
4	Karyawan selalu mendengar keluhan nasabah					
JAMINAN (ASSURANCE)						
1	Kemampuan karyawan dapat dipercaya					
2	Baitul Qirath menyediakan <i>customer service</i> sebagaimana untuk pengaduan nasabah					
3	Karyawan memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
4	Baitul Qirath dapat dipercaya atau amanah dalam untuk menyimpan uang					
EMPATI (EMPHATY)						
1	Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan					
2	Karyawan selalu sabar dalam melayani nasabah, walaupun nasabah memiliki kekurangan dalam pemahaman					
3	Karyawan selalu mampu menyelesaikan suatu masalah yang di alami					
4	Karyawan selalu memberikan kepujian kepada nasabah.					
BUKTI FISIK (TANGIBLES)						
1	Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki lokasi yang strategis					
2	Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki ruang kantor yang bersih					
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman					
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman					

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	55	69,6	69,6	69,6
Valid Perempuan	24	30,4	30,4	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 Tahun	7	8,9	8,9	8,9
Valid 21 - 30 Tahun	65	82,3	82,3	91,1
31 - 40 Tahun	7	8,9	8,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	33	41,8	41,8	41,8
Diploma	6	7,6	7,6	49,4
Valid Sarjana	38	48,1	48,1	97,5
Pasca Sarjana	2	2,5	2,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS/Polisi/TNI	7	8,9	8,9	8,9
Mahasiswa	55	69,6	69,6	78,5
Valid Pegawai Swasta	11	13,9	13,9	92,4
Wiraswasta	6	7,6	7,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp.1.000.000	45	57,0	57,0	57,0
Rp.1.000.000 -	15	19,0	19,0	75,9
Rp.2.000.000				
Valid Rp.2.000.000 -	10	12,7	12,7	88,6
Rp.3.000.000				
> Rp.3.000.000	9	11,4	11,4	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Frequency Deskripsi Variabel Kepuasan

Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu sigap dalam memberikan pelayanan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Kurang Setuju	2	2,5	2,5	3,8
Valid	Setuju	57	72,2	72,2	75,9
	Sangat Setuju	19	24,1	24,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu cepat waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Kurang Setuju	3	3,8	3,8	5,1
Valid	Setuju	54	68,4	68,4	73,4
	Sangat Setuju	21	26,6	26,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai memberikan pelayanan pada nasabah dalam bentuk profesional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	2	2,5	2,5	2,5
	Kurang Setuju	3	3,8	3,8	6,3
Valid	Setuju	46	58,2	58,2	64,6
	Sangat Setuju	28	35,4	35,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai sangat mengutamakan harapan nasabah menjadi puas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	2	2,5	2,5	2,5
	Kurang Setuju	7	8,9	8,9	11,4
Valid	Setuju	45	57,0	57,0	68,4
	Sangat Setuju	25	31,6	31,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Kurang Setuju	5	6,3	6,3	6,3
Valid	Setuju	47	59,5	59,5	65,8
	Sangat Setuju	27	34,2	34,2	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Statistics

Kepuasan Nasabah

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		21,1139
Median		20,6829 ^a
Mode		20,00
Range		13,00
Minimum		12,00
Maximum		25,00
Sum		1668,00

a. Calculated from grouped data.

Frequency Deskripsi Variabel Kehandalan

Karyawan cepat menanggapi nasabah yang baru datang sesuai dengan harapan yang diinginkannasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Kurang Setuju	9	11,4	11,4	11,4
Valid	Setuju	49	62,0	62,0	73,4
	Sangat Setuju	21	26,6	26,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Kurang Setuju	7	8,9	8,9	10,1
Valid	Setuju	50	63,3	63,3	73,4
	Sangat Setuju	21	26,6	26,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan ahli dalam dan cepat dalam mengoperasikan peralatan pada kantornya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Tidak Setuju	1	1,3	1,3	2,5
Valid	Kurang Setuju	5	6,3	6,3	8,9
	Setuju	49	62,0	62,0	70,9
	Sangat Setuju	23	29,1	29,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Statistics

Keandalan

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		12,4684
Median		12,0000
Mode		12,00
Range		6,00
Minimum		9,00
Maximum		15,00

Sum	985,00
-----	--------

Frequency Deskripsi Variabel Daya Tanggap

Karyawan selalu memberikan pelayanan yang bersahabat dengan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3	6	7,6	7,6	7,6
Valid	4	50	63,3	63,3	70,9
	5	23	29,1	29,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan memberikan pelayanan petuh dengan perhatian dan penjelasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	4	5,1	5,1	6,3
Valid	4	46	58,2	58,2	64,6
	5	28	35,4	35,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan selalu memahami keinginan para nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat Tidak Setuju	1	1,3	1,3	1,3
	Tidak Setuju	2	2,5	2,5	3,8
Valid	Kurang Setuju	5	6,3	6,3	10,1
	Setuju	49	62,0	62,0	72,2
	Sangat Setuju	22	27,8	27,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan selalu mendengar keluhan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Setuju	2	2,5	2,5	2,5
	Kurang Setuju	5	6,3	6,3	8,9
Valid	Setuju	50	63,3	63,3	72,2
	Sangat Setuju	22	27,8	27,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Statistics

Ketanggapan		
N	Valid	79
	Missing	0
	Mean	16,7848
	Median	16,0000
	Mode	16,00
	Range	11,00
	Minimum	9,00
	Maximum	20,00
	Sum	1326,00

Frequency Deskripsi Variabel Jaminan

Kemampuan karyawan dapat dipercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	4	5,1	5,1	6,3
Valid	4	55	69,6	69,6	75,9
	5	19	24,1	24,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Baitul Qirath menyediakan customer service sebagaimana untuk pengaduan nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	1	1,3	1,3	1,3
	3	6	7,6	7,6	8,9
Valid	4	51	64,6	64,6	73,4
	5	21	26,6	26,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	8	10,1	10,1	12,7
Valid	4	46	58,2	58,2	70,9
	5	23	29,1	29,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Baitul Qirath dapat dipercaya atau amanah dalam untuk menyimpan uang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3	2	2,5	2,5	2,5
Valid	4	53	67,1	67,1	69,6
	5	24	30,4	30,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Statistics

Jaminan

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		16,7468
Median		16,0000
Mode		16,00
Range		8,00
Minimum		12,00
Maximum		20,00
Sum		1323,00

Frequency Deskripsi Variabel Empati

Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	1	1,3	1,3	2,5
Valid	3	5	6,3	6,3	8,9
	4	44	55,7	55,7	64,6
	5	28	35,4	35,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan selalu sabar dalam melayani nasabah, walaupun nasabah memiliki kekurangan dalam pemahaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	1	1,3	1,3	2,5
Valid	3	5	6,3	6,3	8,9
	4	52	65,8	65,8	74,7
	5	20	25,3	25,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan selalu mampu menyelesaikan suatu masalah yang di alami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3	10	12,7	12,7	12,7
Valid	4	51	64,6	64,6	77,2
	5	18	22,8	22,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Karyawan selalu memberikan kepedian kepada nasabah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3	6	7,6	7,6	7,6
Valid	4	54	68,4	68,4	75,9
	5	19	24,1	24,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Statistics

Empaty

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		16,6203
Median		16,0000
Mode		16,00
Range		11,00
Minimum		9,00
Maximum		20,00
Sum		1313,00

Frequency Deskripsi Variabel Bukti Fisik

Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki lokasi yang strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	10	12,7	12,7	15,2
Valid	4	44	55,7	55,7	70,9
	5	23	29,1	29,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki ruang kantor yang bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	2	2,5	2,5	3,8
Valid	3	2	2,5	2,5	6,3
	4	54	68,4	68,4	74,7
	5	20	25,3	25,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1,3	1,3	1,3
	2	1	1,3	1,3	2,5
Valid	3	4	5,1	5,1	7,6
	4	54	68,4	68,4	75,9
	5	19	24,1	24,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	1	1,3	1,3	1,3
	3	7	8,9	8,9	10,1
Valid	4	48	60,8	60,8	70,9
	5	23	29,1	29,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Statistics

Bukti Fisik

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		16,5443
Median		16,0000
Mode		16,00
Range		15,00
Minimum		5,00
Maximum		20,00
Sum		1307,00

Resgresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Empaty ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,879 ^a	,773	,758	1,22066	,773	49,826	5	73	,000

- a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Empaty

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	371,204	5	74,241	49,826	,000 ^b
1	Residual	108,771	73	1,490		
	Total	479,975	78			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
 b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Empaty

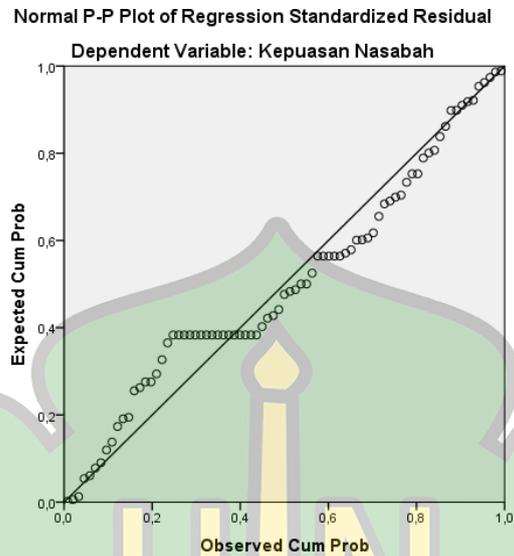
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	2,600	1,253		2,075	,042	
	Keandalan	,580	,177	,353	3,284	,002	,268 3,725
	Ketanggapan	,365	,140	,309	2,605	,011	,221 4,527
1	Jaminan	,195	,146	,153	1,339	,185	,237 4,220
	Empaty	-,196	,136	-,173	-1,447	,152	,217 4,612
	Bukti Fisik	,311	,099	,310	3,147	,002	,320 3,124

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pengujian Asumsi Klasik

Charts



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		79
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18088760
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,139
	Negative	,088
Kolmogorov-Smirnov Z		-,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		1,235
		,094

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression

**Variables
Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Empaty ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model
Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,879 ^a	,773	,758	1,22066	,773	49,826	5	73	,000

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Empaty

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	371,204	5	74,241	49,826	,000 ^b
1	Residual	108,771	73	1,490		
	Total	479,975	78			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

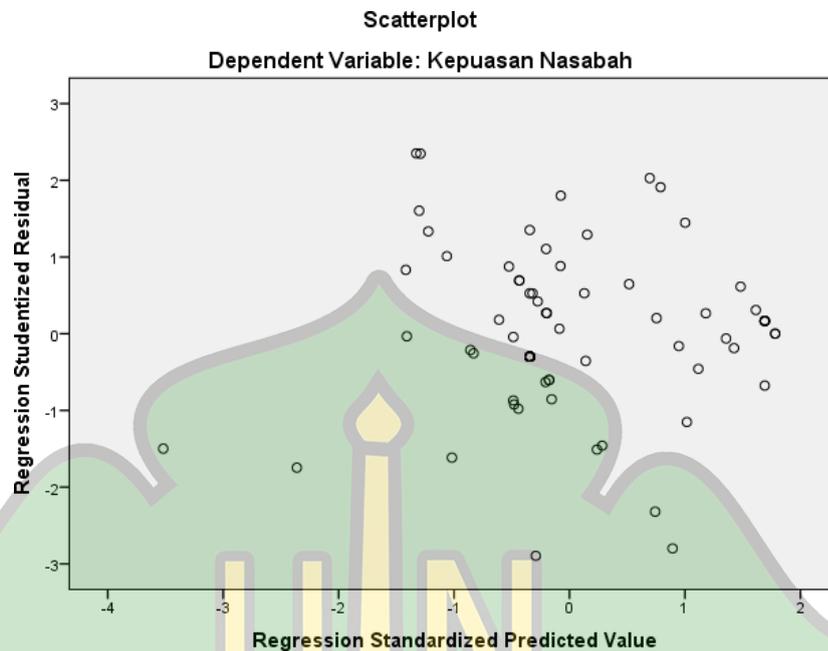
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Empaty

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	2,600	1,253		2,075	,042	
	Keandalan	,580	,177	,353	3,284	,002	,268
	Ketanggapan	,365	,140	,309	2,605	,011	,221
1	Jaminan	,195	,146	,153	1,339	,185	,237
	Empaty	-,196	,136	-,173	-1,447	,152	,217
	Bukti Fisik	,311	,099	,310	3,147	,002	,320

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Charts



Validitas dan Reliability Variabel Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu sigap dalam memberikan pelayanan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	4,19	,533	79
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu cepat waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	4,20	,563	79
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai memberikan pelayanan pada nasabah dalam bentuk profesional	4,27	,655	79
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai sangat mengutamakan harapan nasabah menjadi puas	4,18	,694	79
Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan	4,28	,576	79

Baitul Qirath cabang Suka Damai			
---------------------------------	--	--	--

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu sigap dalam memberikan pelayanan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	16,92	4,199	,765	,838
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai selalu cepat waktu dalam memberikan pelayanan pada nasabah	16,91	4,159	,730	,844
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai memberikan pelayanan pada nasabah dalam bentuk profesional	16,85	3,720	,794	,826
Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai sangat mengutamakan harapan nasabah menjadi puas	16,94	4,009	,599	,880
Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Baitul Qirath cabang Suka Damai	16,84	4,216	,679	,856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,11	6,154	2,481	5

Validitas dan Reliability Variabel Keandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,679	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Karyawan cepat menanggapi nasabah yang baru datang sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah	4,15	,601	79
Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya	4,15	,622	79
Karyawan ahli dalam dan cepat dalam mengoperasikan peralatan pada kantornya	4,16	,706	79

Item-Total

Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan cepat menanggapi nasabah yang baru datang sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah	8,32	1,322	,431	,661
Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya	8,32	1,117	,589	,460
Karyawan ahli dalam dan cepat dalam mengoperasikan peralatan pada kantornya	8,30	1,086	,471	,622

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,47	2,278	1,509	3

Validitas dan Reliability Variabel Ketanggapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Karyawan selalu memberikan pelayanan yang bersahabat dengan nasabah	4,22	,570	79
Karyawan memberikan pelayanan penuh dengan perhatian dan penjelasan	4,28	,619	79
Karyawan selalu memahami keinginan para nasabah	4,13	,740	79
Karyawan selalu mendengar keluhan nasabah	4,16	,649	79

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Karyawan selalu memberikan pelayanan yang bersahabat dengan nasabah	12,57	3,069	,505	,839
Karyawan memberikan pelayanan penuh dengan perhatian dan penjelasan	12,51	2,561	,736	,742
Karyawan selalu memahami keinginan para nasabah	12,66	2,279	,705	,757
Karyawan selalu mendengar keluhan nasabah	12,62	2,572	,677	,768

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,78	4,402	2,098	4

Validitas dan Reliability Variabel Jaminan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kemampuan karyawan dapat dipercaya	4,16	,565	79
Baitul Qirath menyediakan customer service sebagaimana untuk pengaduan nasabah	4,16	,608	79
Karyawan memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	4,14	,693	79
Baitul Qirath dapat dipercaya atau amanah dalam untuk menyimpan uang	4,28	,505	79

**Item-Total
Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemampuan karyawan dapat dipercaya	12,58	2,298	,681	,778
Baitul Qirath menyediakan customer service sebagaimana untuk pengaduan nasabah	12,58	2,195	,675	,780
Karyawan memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	12,61	1,985	,674	,787
Baitul Qirath dapat dipercaya atau amanah dalam untuk menyimpan uang	12,47	2,509	,637	,801

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,75	3,781	1,945	4

Validitas dan Reliability Variabael Emapti

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan	4,23	,733	79
Karyawan selalu sabar dalam melayani nasabah, walaupun nasabah memiliki kekurangan dalam pemahaman	4,13	,686	79
Karyawan selalu mampu menyelesaikan suatu masalah yang di alami	4,10	,590	79
Karyawan selalu memberikan kepuadian kepada nasabah.	4,16	,541	79

**Item-Total
Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan	12,39	2,549	,722	,845
Karyawan selalu sabar dalam melayani nasabah, walaupun nasabah memiliki kekurangan dalam pemahaman	12,49	2,561	,795	,810
Karyawan selalu mampu menyelesaikan suatu masalah yang di alami	12,52	2,945	,732	,837
Karyawan selalu memberikan kepedian kepada nasabah.	12,46	3,149	,695	,854

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,62	4,777	2,186	4

Validitas dan Reliability Variabael Bukti Fisik

**Case Processing
Summary**

		N	%
Cases	Valid	79	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	79	100,0

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

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	4

Item Statistics

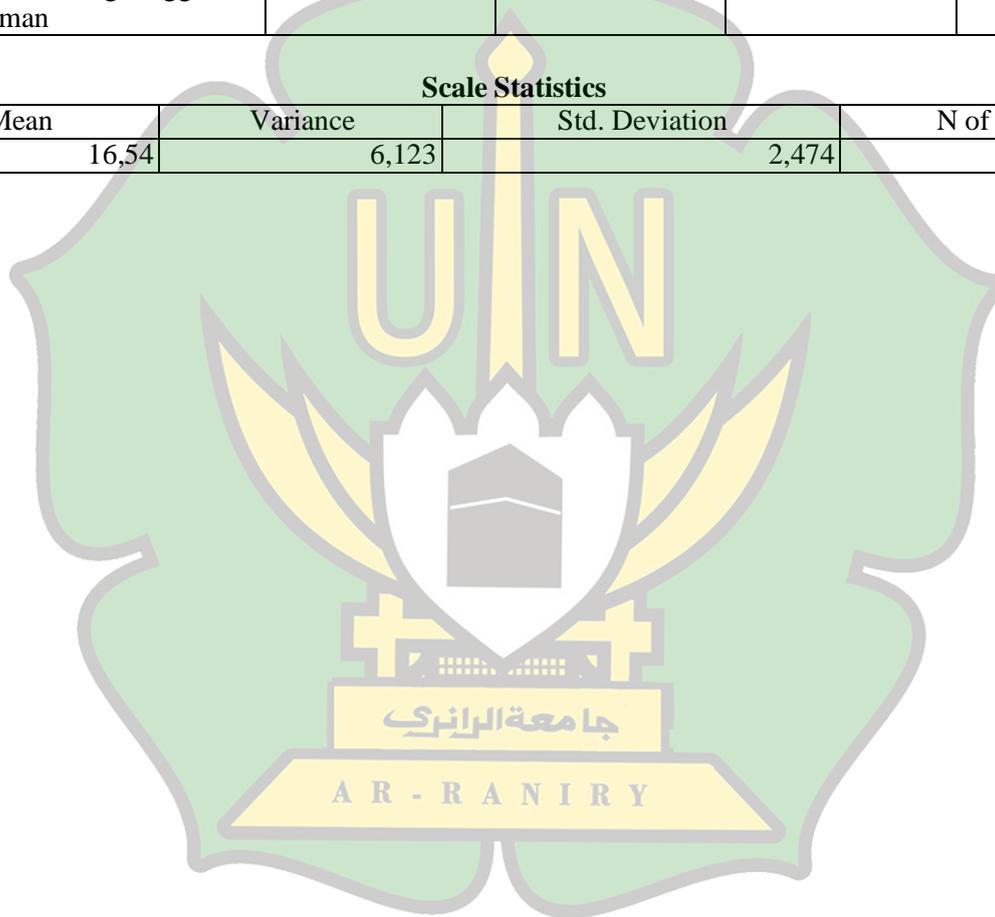
	Mean	Std. Deviation	N
Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki lokasi yang strategis	4,11	,716	79
Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki ruang kantor yang bersih	4,14	,693	79
Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	4,13	,667	79
Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	4,16	,687	79

**Item-Total
Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki lokasi yang strategis	12,43	3,556	,761	,910
Baitul Qirath cabang Suka Damai memiliki ruang kantor yang bersih	12,41	3,475	,839	,883
Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	12,42	3,503	,871	,872
Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	12,38	3,623	,775	,905

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,54	6,123	2,474	4



Nilai F Tabel Pada Tingkat Keyakinan 95%

DF 2	DF 1					
	1	2	3	4	5	6
1	161,446	199,499	215,707	224,583	230,160	233,988
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,329
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,688	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,319
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286

DF 2	DF 1					
	1	2	3	4	5	6
51	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286
52	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283
53	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279
54	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275
55	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272
56	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269
57	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266
58	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263
59	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260
60	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257
61	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254
62	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251
63	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249
64	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246
65	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244
66	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242
67	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239
68	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237
69	3,982	3,132	2,739	2,507	2,350	2,235
70	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233
71	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231
72	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229
73	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227
74	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226
75	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224
76	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222
77	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220
78	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219
79	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217
80	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216
81	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214
82	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213
83	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211
84	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210
85	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209
86	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207
87	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206
88	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205
89	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203
90	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202
91	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191

NILAI TABEL

DF	Tingkat Keyakinan				DF	Tingkat Keyakinan			
	99%	97,5%	95%	90%		99%	97,5%	95%	90%
1	63,656	25,452	12,706	6,314	51	2,676	2,310	2,008	1,675
2	9,925	6,205	4,303	2,920	52	2,674	2,308	2,007	1,675
3	5,841	4,177	3,182	2,353	53	2,672	2,307	2,006	1,674
4	4,604	3,495	2,776	2,132	54	2,670	2,306	2,005	1,674
5	4,032	3,163	2,571	2,015	55	2,668	2,304	2,004	1,673
6	3,707	2,969	2,447	1,943	56	2,667	2,303	2,003	1,673
7	3,499	2,841	2,365	1,895	57	2,665	2,302	2,002	1,672
8	3,355	2,752	2,306	1,860	58	2,663	2,301	2,002	1,672
9	3,250	2,685	2,262	1,833	59	2,662	2,300	2,001	1,671
10	3,169	2,634	2,228	1,812	60	2,660	2,299	2,000	1,671
11	3,106	2,593	2,201	1,796	61	2,659	2,298	2,000	1,670
12	3,055	2,560	2,179	1,782	62	2,657	2,297	1,999	1,670
13	3,012	2,533	2,160	1,771	63	2,656	2,296	1,998	1,669
14	2,977	2,510	2,145	1,761	64	2,655	2,295	1,998	1,669
15	2,947	2,490	2,131	1,753	65	2,654	2,295	1,997	1,669
16	2,921	2,473	2,120	1,746	66	2,652	2,294	1,997	1,668
17	2,898	2,458	2,110	1,740	67	2,651	2,293	1,996	1,668
18	2,878	2,445	2,101	1,734	68	2,650	2,292	1,995	1,668
19	2,861	2,433	2,093	1,729	69	2,649	2,291	1,995	1,667
20	2,845	2,423	2,086	1,725	70	2,648	2,291	1,994	1,667
21	2,831	2,414	2,080	1,721	71	2,647	2,290	1,994	1,667
22	2,819	2,405	2,074	1,717	72	2,646	2,289	1,993	1,666
23	2,807	2,398	2,069	1,714	73	2,645	2,289	1,993	1,666
24	2,797	2,391	2,064	1,711	74	2,644	2,288	1,993	1,666
25	2,787	2,385	2,060	1,708	75	2,643	2,287	1,992	1,665
26	2,779	2,379	2,056	1,706	76	2,642	2,287	1,992	1,665
27	2,771	2,373	2,052	1,703	77	2,641	2,286	1,991	1,665
28	2,763	2,368	2,048	1,701	78	2,640	2,285	1,991	1,665
29	2,756	2,364	2,045	1,699	79	2,639	2,285	1,990	1,664
30	2,750	2,360	2,042	1,697	80	2,639	2,284	1,990	1,664
31	2,744	2,356	2,040	1,696	81	2,638	2,284	1,990	1,664
32	2,738	2,352	2,037	1,694	82	2,637	2,283	1,989	1,664
33	2,733	2,348	2,035	1,692	83	2,636	2,283	1,989	1,663
34	2,728	2,345	2,032	1,691	84	2,636	2,282	1,989	1,663
35	2,724	2,342	2,030	1,690	85	2,635	2,282	1,988	1,663
36	2,719	2,339	2,028	1,688	86	2,634	2,281	1,988	1,663
37	2,715	2,336	2,026	1,687	87	2,634	2,281	1,988	1,663
38	2,712	2,334	2,024	1,686	88	2,633	2,280	1,987	1,662
39	2,708	2,331	2,023	1,685	89	2,632	2,280	1,987	1,662
40	2,704	2,329	2,021	1,684	90	2,632	2,280	1,987	1,662
41	2,701	2,327	2,020	1,683	91	2,631	2,279	1,986	1,662
42	2,698	2,325	2,018	1,682	92	2,630	2,279	1,986	1,662
43	2,695	2,323	2,017	1,681	93	2,630	2,278	1,986	1,661
44	2,692	2,321	2,015	1,680	94	2,629	2,278	1,986	1,661
45	2,690	2,319	2,014	1,679	95	2,629	2,277	1,985	1,661
46	2,687	2,317	2,013	1,679	96	2,628	2,277	1,985	1,661
47	2,685	2,315	2,012	1,678	97	2,627	2,277	1,985	1,661
48	2,682	2,314	2,011	1,677	98	2,627	2,276	1,984	1,661
49	2,680	2,312	2,010	1,677	99	2,626	2,276	1,984	1,660
50	2,678	2,311	2,009	1,676	100	2,626	2,276	1,984	1,660

**Nilai-Nilai r Product Moment Pada
Keyakinan 95%**

n	Nilai r	n	Nilai r	n	Nilai r
3	0,997	27	0,381	55	0,266
4	0,950	28	0,374	60	0,254
5	0,878	29	0,367	65	0,244
6	0,811	30	0,361	70	0,235
7	0,754	31	0,355	75	0,227
8	0,707	32	0,349	80	0,220
9	0,666	33	0,344	85	0,213
10	0,632	34	0,339	90	0,207
11	0,602	35	0,334	95	0,202
12	0,576	36	0,329	100	0,194
13	0,553	37	0,325	125	0,176
14	0,532	38	0,320	150	0,159
15	0,514	39	0,316	175	0,148
16	0,497	40	0,312	200	0,138
17	0,482	41	0,308	300	0,113
18	0,468	42	0,304	400	0,098
19	0,456	43	0,301	500	0,088
20	0,444	44	0,297	600	0,080
21	0,433	45	0,294	700	0,074
22	0,423	46	0,291	800	0,070
23	0,413	47	0,288	900	0,065
24	0,404	48	0,284	1000	0,062
25	0,396	49	0,281		
26	0,388	50	0,279		

Note: n = Jumlah Sampel

A R - R A N I R Y

TABULASI DATA

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5
1	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	1	2	3	1	3	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	3	4	4	3	14
5	1	2	3	1	3	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
6	1	3	1	2	1	5	4	5	3	5	22	3	5	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
7	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	1	2	1	2	1	3	4	4	4	3	18	3	4	4	11	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
9	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
10	1	2	3	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	1	1	1	2	1	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16
12	1	2	3	3	1	4	4	4	4	4	20	3	3	5	11	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	5	3	3	3	14	5	5	5	5	20
13	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	1	2	1	3	1	4	4	3	3	3	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	5	17	5	4	4	4	17
16	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	2	2	3	2	1	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	1	2	3	1	3	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	3	2	3	12	4	4	3	4	15	2	2	3	3	10	4	4	4	5	17
19	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
20	1	2	3	2	1	4	5	5	2	5	21	3	3	4	10	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
21	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	14	4	2	4	10	3	3	4	2	12	4	4	2	4	14	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9
22	1	2	3	2	1	4	3	5	5	4	21	4	4	2	10	3	4	4	4	15	4	2	5	5	16	3	4	3	4	14	3	2	3	5	13
23	1	2	1	2	1	4	4	5	5	5	23	5	5	4	14	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
24	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	5	5	5	3	18	4	3	4	4	15	4	5	3	3	15	3	4	4	3	14
25	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18
26	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	1	2	3	2	1	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
28	1	2	1	3	4	5	4	4	5	5	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
29	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
31	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
33	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
34	1	1	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
35	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
36	1	2	3	2	1	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
37	1	2	1	3	4	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
38	1	2	3	2	1	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17
39	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
40	1	2	1	2	1	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
41	2	3	4	2	1	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	17
42	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	19	4	4	3	11	5	3	4	3	15	4	4	5	4	17	5	4	3	4	16	3	4	4	4	15

43	1	2	2	2	2	4	4	4	3	4	19	3	4	4	11	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	17
44	2	2	1	2	1	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	5	4	16	
45	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
46	1	1	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
47	1	2	1	1	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	
48	2	2	3	3	2	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	
49	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
50	1	2	1	2	1	4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	
51	2	2	1	2	1	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	3	4	3	4	14	4	4	4	5	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	
52	1	2	1	2	2	4	4	4	4	5	22	4	4	5	13	5	5	4	4	18	4	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
53	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	
54	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
55	1	2	3	2	2	4	4	3	3	3	17	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	
56	1	2	1	2	2	4	4	4	5	4	21	4	4	3	11	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
57	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
58	1	2	3	3	1	2	2	2	2	4	12	5	3	1	9	4	2	1	2	9	4	4	2	3	13	1	1	3	4	9	2	1	1	1	5	
59	1	2	3	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
60	1	2	3	2	1	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
61	1	2	3	2	1	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	
62	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
63	1	2	2	4	3	4	5	5	5	5	24	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	
64	2	1	1	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	
65	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	5	5	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	13	
66	2	2	1	2	1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	2	4	14	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
67	1	2	1	2	1	4	5	5	5	5	24	4	5	5	14	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	
68	1	2	3	2	2	5	5	5	4	4	23	4	5	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	
69	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	
70	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	
71	1	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
72	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	
73	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	
74	2	2	1	2	1	5	4	5	4	4	22	4	4	4	12	5	4	3	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	
75	1	2	4	3	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
76	1	2	3	2	2	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	
77	1	2	3	2	2	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	
78	1	2	3	3	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	
79	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	

