

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KANTOR CABANG SABANG)**



**Disusun Oleh:**

**PUTERI ANGGRAINI  
NIM. 170603157**

**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 : Puteri Anggraini

NIM : 170603157

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, 21 Juni 2022

Yang menyatakan,



Puteri Anggraini

# **PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

## **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)**

Disusun Oleh:

Puteri Anggraini

NIM: 170603157

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,

Dr. Azharsyah Ibrahim, SE., Ak., M.S

NIP. 197811122005011003

Ana Fatma, SE., M.Sc

NIP. 199009052019032019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

Dr. Nevi Hasmita, S.Ag., M.A.

NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)

Puteri Anggraini

NIM. 170603157

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

Pada Hari/Tanggal : Senin, 6 Juni 2022 M

6 Żulqa'dah 1443 H

Banda Aceh,  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Azharsyah Ibrahim, SE., Ak., M.S.O.M

NIP. 197811121005011003

Ana Pitria, SE., M.Sc

NIP. 199009052019032019

Penguji I,

Penguji II,

T. Syifa F. Nanda, SE., M. Acc., Ak

NIDN. 2022118501

M. Syaumi Bin Armia, MBA., CSAA

NIP. 199103062022031001

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

Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

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

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

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Puteri Anggraini

NIM : 170603157

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : 170603157@student.ar-raniry.ac.id

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

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐ .....

Yang berjudul:

**Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang).**

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 : 21 Juni 2022

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Puteri Anggraini

Dr. Azharsyah Ibrahim, S.E., Ak., M.S.O.M  
NIP.197811122008011003

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

## KATA PENGANTAR



Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menciptakan langit, bumi dan seluruh jagat raya, yang telah memberikan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis haturkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW yang tidak lelah mengajak umat mendekatkan diri ke perbuatan yang ma'ruf dan menjauhi diri dari perbuatan yang munkar serta tidak pernah putus do'anya untuk mendoakan umat hingga akhir hayatnya, semoga kasih dan sayang selalu dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta umatnya.

Adapun penulis menyadari untuk membuat suatu penulisan karya ilmiah seperti skripsi, diperlukannya bimbingan moril, pemberian dukungan serta masukan dan saran, supaya penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, maka dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tidak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu penulis dalam hal penyediaan prasarana dan sarana pembelajaran serta pemberian dukungan moril.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag sebagai Ketua Jurusan dan Ayumiati, SE., M.Si sebagai Sekretaris serta Mukhlis, S.H.i., SE, M.H selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah, dan Staff Akademik 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 selaku Ketua Laboratorium, serta Staff Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Azharsyah Ibrahim, SE., Ak., M.S.O.M dan Ana Fitria, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaganya serta kesabaran yang luar biasa dalam membimbing penulis, dengan memberikan pengarahan yang sangat baik berupa saran dan pemikiran untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. T. Syifa Fadrizha Nanda, SE., M. Acc., Ak dan Muhammad Syauqi Bin Armia, MBA., CSAA yang telah bersedia untuk menjadi Penguji I dan Penguji II dalam sidang Munaqasyah Skripsi ini, serta memberikan saran dan masukan yang membangun kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini.

6. Ana Fitria, SE., M.Sc sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan informasi dan pengarahan selama penulis menempuh perkuliahan di Program Studi S1 Perbankan Syariah, serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, terkhusus kepada dosen-dosen jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak mengajar serta membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Seluruh staff dan karyawan bank di tempat penulis melakukan penelitian, kepada para responden peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa adanya kalian skripsi ini tidak akan selesai.
8. Teristimewa untuk Ibunda Kamariana dan Ayahanda Nazaruddin, S.H yang sangat penulis sayangi dan cintai, yang telah membesarkan dan memberikan cinta dengan kasih sayang yang tiada bermuara, dan senantiasa mendoakan serta menasehati dengan sabar dan setulus hati, yang tiada henti-hentinya untuk selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, terimakasih atas segala doa, dukungan dan semangat yang diberikan untuk penulis selama ini.
9. Teruntuk keluarga, khususnya keluarga besar M. Kasim dan keluarga besar M. Djuned, abang, kakak, adik-adik tercinta, terimakasih yang tak henti-hentinya atas dukungan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

10. Kepada sahabat-sahabat tercinta Nurul Afifah Azmi, S.E, Fadella Haqqi Seutia, S.Pt, Ismaniar, S.E, Isma Aida Fitria, S.Pd, Dini Mahara, S.H, Dr. Gita Nadila, dan apt. Putri Wahyuningsih, S.Farm, yang tidak pernah bosan menemani dan selalu menjadi penyemangat bagi penulis, sudah banyak memberikan saran-saran positif yang membangun serta selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk cepat lulus. Kepada Munawar Riza, S.Kom yang selalu menjadi *mood booster* bagi penulis, dan sudah begitu banyak memberikan dorongan agar dapat segera menyelesaikan skripsi, yang senantiasa sabar serta selalu berusaha meluangkan waktunya untuk membantu penulis saat mengalami kendala dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih untuk teman-teman jurusan Perbankan Syariah seangkatan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebut satu persatu. Semoga doa dan bantuan yang diberikan Allah SWT balas dengan yang lebih baik.

Dan kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah banyak memberikan motivasi serta bantuan 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 kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata kita berdoa kehadirat Allah SWT agar penelitian ini menjadi suatu amal kebaikan bagi kami dan penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan. Amiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 21 Juni 2022  
Penulis,

Puteri Anggraini



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

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

### 1. Konsonan

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

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

| Tanda | Nama          | Huruf Latin |
|-------|---------------|-------------|
| َ     | <i>Fatḥah</i> | A           |
| ِ     | <i>Kasrah</i> | I           |
| ُ     | <i>Dammah</i> | U           |

### b. Vokal Rangkap

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

| Tanda dan Huruf | Nama                  | Gabungan Huruf |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| يَ              | <i>Fatḥah</i> dan ya  | Ai             |
| وُ              | <i>Fatḥah</i> dan wau | Au             |

Contoh:

*kaifa* : كيف

*hauula* : هول

### 3. Maddah

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

| Harkat dan Huruf | Nama                                         | Huruf dan Tanda |
|------------------|----------------------------------------------|-----------------|
| أ / إ            | <i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i> | Ā               |
| ي                | <i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>                  | Ī               |
| ي                | <i>Dammah</i> dan <i>wau</i>                 | Ū               |

Contoh:

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

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

*rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl :*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

*al-Madīnah al-Munawwarah/ :*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

*al-Madīnatul Munawwarah*

*Ṭalḥah :*

طَلْحَة

#### **Catatan:**

#### **Modifikasi**

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

## ABSTRAK

Nama : Puteri Anggraini  
Nim : 170603157  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan  
Syariah  
Judul : Pengaruh Fasilitas dan kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT.  
Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)  
Pembimbing I : Dr. Azharsyah Ibrahim, SE., Ak., M.S.O.M  
Pembimbing II : Ana Fitria, SE., M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang). Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada 96 responden dengan skala pengukuran likert. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, kemudian uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan baik secara individu maupun bersama-sama bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

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

جامعة الرانري  
A R - R A N I R Y

## DAFTAR ISI

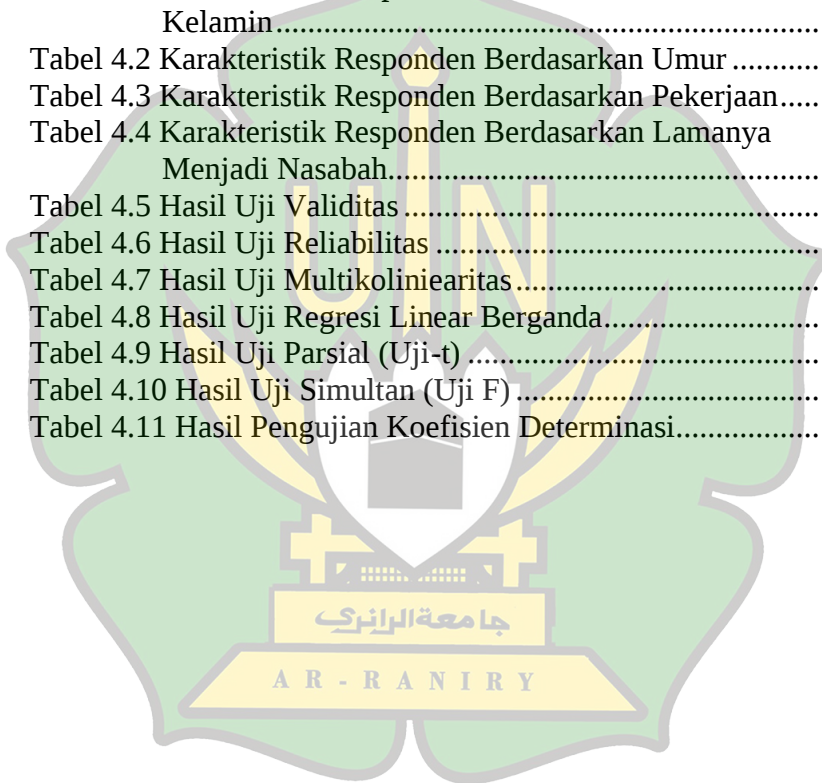
|                                                 |               |
|-------------------------------------------------|---------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>            | <b>i</b>      |
| <b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN .....</b>             | <b>ii</b>     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>   | <b>iii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>                | <b>iv</b>     |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                 | <b>v</b>      |
| <b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>              | <b>vi</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                     | <b>vii</b>    |
| <b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>              | <b>xii</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                            | <b>xvi</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                         | <b>xvii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                       | <b>xx</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                      | <b>xxi</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                    | <b>xxii</b>   |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>              | <br><b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....               | 1             |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                      | 15            |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                    | 16            |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                   | 16            |
| 1.5. Sistematika Pembahasan .....               | 18            |
| <br><b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>          | <br><b>20</b> |
| 2.1. Fasilitas .....                            | 20            |
| 2.1.1. Pengertian Fasilitas .....               | 20            |
| 2.1.2. Faktor-Faktor Fasilitas .....            | 21            |
| 2.1.3. Indikator-Indikator Fasilitas .....      | 23            |
| 2.2. Kualitas Pelayanan .....                   | 25            |
| 2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....      | 25            |
| 2.2.2. Sikap-Sikap Melayani Nasabah .....       | 27            |
| 2.2.3. Etika Melayani Nasabah .....             | 28            |
| 2.2.4. Konsep Dasar Pelayanan Dalam Islam ..... | 29            |
| 2.2.5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....      | 31            |
| 2.2.6. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan ..... | 36            |
| 2.2.7. Manfaat Pelayanan .....                  | 39            |
| 2.2.8. Indikator Kualitas Pelayanan .....       | 40            |

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3. Kepuasan Nasabah.....                                                         | 43        |
| 2.3.1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....                                           | 43        |
| 2.3.2. Pembagian Nasabah.....                                                      | 44        |
| 2.3.3. Manfaat Kepuasan Nasabah .....                                              | 46        |
| 2.3.4. Sebab-Sebab Terjadinya Ketidakpuasan Nasabah ..                             | 47        |
| 2.3.5. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat<br>Kepuasan Nasabah .....             | 48        |
| 2.3.6. Indikator Kepuasan Nasabah .....                                            | 49        |
| 2.3.7. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....                                           | 50        |
| 2.4. Temuan Penelitian Terkait .....                                               | 52        |
| 2.5. Kerangka Pemikiran .....                                                      | 62        |
| 2.6. Hipotesis .....                                                               | 65        |
| 2.6.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....                           | 65        |
| 2.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Kepuasan Nasabah .....              | 66        |
| 2.6.3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan<br>Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 67        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                              | <b>69</b> |
| 3.1. Desain Penelitian.....                                                        | 69        |
| 3.1.1. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian.....                                   | 69        |
| 3.2. Data dan Teknik Pemerolehan.....                                              | 70        |
| 3.3. Sumber Data Penelitian .....                                                  | 73        |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                                                 | 74        |
| 3.5. Skala Pengukuran.....                                                         | 75        |
| 3.6. Operasional Variabel.....                                                     | 76        |
| 3.7. Metode Analisis Data .....                                                    | 80        |
| 3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                        | 81        |
| 3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....                                                      | 83        |
| 3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....                                       | 84        |
| 3.7.4. Uji Hipotesis .....                                                         | 85        |
| 3.7.5. Analisis Koefisien Determinasi .....                                        | 87        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                | <b>88</b> |
| 4.1. Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah.....                                      | 88        |
| 4.1.1. Sejarah PT. Bank Aceh Syariah.....                                          | 88        |
| 4.1.2. Riwayat Perubahan Nama Serta Badan Hukum .....                              | 93        |

|                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.3. Visi Misi dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.....                              | 93         |
| 4.2. Deskripsi Data Responden .....                                                                     | 94         |
| 4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                           | 95         |
| 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....                                                    | 96         |
| 4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....                                               | 97         |
| 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....                                 | 99         |
| 4.3. Uji Instrumen Penelitian.....                                                                      | 100        |
| 4.3.1. Uji Validitas .....                                                                              | 100        |
| 4.3.2. Uji Reliabilitas .....                                                                           | 102        |
| 4.4. Uji Asumsi Klasik .....                                                                            | 102        |
| 4.4.1. Uji Normalitas.....                                                                              | 102        |
| 4.4.2. Uji Multikolinieritas .....                                                                      | 103        |
| 4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....                                                                     | 104        |
| 4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....                                                              | 106        |
| 4.6. Uji Hipotesis.....                                                                                 | 107        |
| 4.6.1. Uji Parsial (Uji T) .....                                                                        | 107        |
| 4.6.2. Uji Signifikansi (Uji F) .....                                                                   | 109        |
| 4.7. Analisis Koefisien Determinasi.....                                                                | 110        |
| 4.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                   | 111        |
| 4.8.1. Pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....                                 | 111        |
| 4.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....                         | 113        |
| 4.8.3. Pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)..... | 115        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                              | <b>117</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                                    | 117        |
| 5.2. Saran.....                                                                                         | 118        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                             | <b>120</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                   | <b>126</b> |

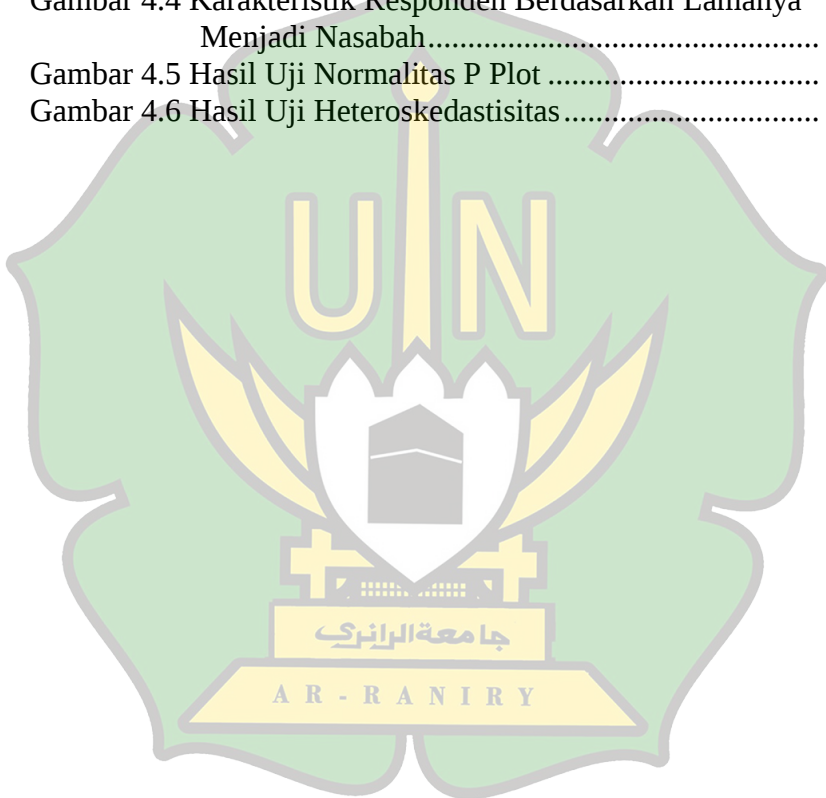
## DAFTAR TABEL

|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Peningkatan Nasabah Bank Aceh Syariah<br>Kantor Cabang Sabang Tahun 2018-2021 ..... | 10  |
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terkait.....                                                   | 59  |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                                                  | 76  |
| Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel.....                                                     | 78  |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis<br>Kelamin.....                           | 95  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                                      | 96  |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                  | 97  |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya<br>Menjadi Nasabah.....                 | 99  |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....                                                           | 101 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                        | 102 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                                   | 104 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                                              | 106 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji-t) .....                                                     | 108 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....                                                   | 109 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....                                         | 110 |



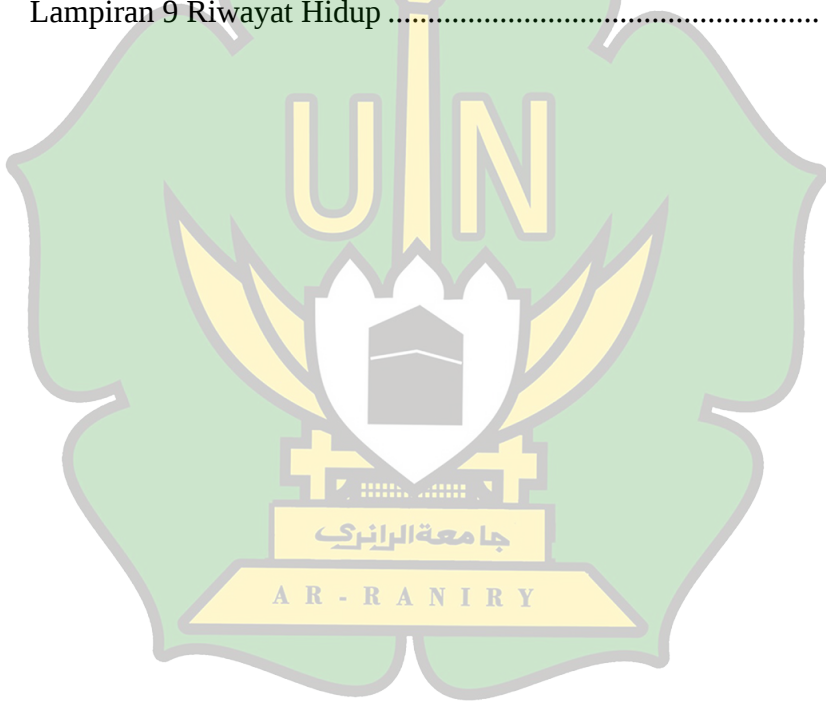
## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Konsep Dasar Pelayanan Dalam Islam.....                             | 31  |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....                                            | 64  |
| Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....                                | 95  |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                      | 97  |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.                      | 98  |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya<br>Menjadi Nasabah..... | 99  |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P Plot .....                                   | 103 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                 | 105 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                | 126 |
| Lampiran 2 Tabulasi Hasil Jawaban 96 Responden ..... | 132 |
| Lampiran 3 Uji Validitas .....                       | 142 |
| Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....                    | 144 |
| Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....                    | 144 |
| Lampiran 6 Regresi Linear Berganda.....              | 145 |
| Lampiran 7 Uji Hipotesis .....                       | 146 |
| Lampiran 8 Koefisien Determinasi.....                | 146 |
| Lampiran 9 Riwayat Hidup .....                       | 147 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bank syariah merupakan sebuah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan dengan berlandaskan pada AL-Qur'an dan Hadis. Perkembangan bank syariah di Indonesia memiliki peluang pasar yang besar sesuai dengan mayoritas penduduk negeri ini yang muslim. Setiap tahunnya bank syariah selalu mengalami peningkatan dan sudah memasuki babak baru dan telah berhasil menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam meningkatkan perekonomian. Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba.

Bank syariah memiliki potensi yang sangat besar untuk menjadi pilihan masyarakat dalam hal bertransaksi. Regulasi tentang perbankan syariah di Indonesia dijelaskan dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah yaitu, bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah sebagai lembaga keuangan memiliki peran dan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional pada umumnya, yaitu sebagai intermediasi keuangan. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk

lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Fathoni, 2018).

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (*Riba*), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*Maisir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*Gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank syariah selain menghindari bunga juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial. Bank syariah melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah (Darsono, Sakti & Ascarya, 2017).

Masyarakat tidak akan pernah bisa lepas dari dunia perbankan untuk saat ini dan dimasa yang akan datang karena hampir secara keseluruhan kegiatan masyarakat yang berkaitan dengan sektor keuangan membutuhkan layanan jasa bank. Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah boleh dinikmati oleh siapapun tanpa memandang agama yang dianut oleh masyarakat itu sendiri, selama bersedia mengikuti transaksi yang sesuai dengan landasan hukum Islam dan menerapkan prinsip syariah. Islam adalah agama yang ajarannya bersifat universal, artinya ajaran yang dibawa oleh

Islam bersifat menyeluruh dan mencakup pada segala bidang kehidupan. Dengan sistem ajaran tersebut, lembaga keuangan muncul sebagai sarana untuk aktivitas konsumsi, simpanan, dan investasi (Miftahuddin & Hendarsyah, 2019).

Semakin meningkatnya kesadaran beragama masyarakat, khususnya masyarakat yang beragama Islam, semakin meningkat pula kemajuan sistem keuangan. Dari sinilah bermunculan lembaga keuangan yang berbasis syariah di Indonesia dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Terlebih di Provinsi Aceh semua lembaga keuangan sudah menerapkan prinsip syariah karena Aceh adalah daerah yang memberlakukan syariat Islam sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur kegiatan lembaga keuangan dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan syariat Islam. Dasar yang melandasi terbitnya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah adalah Qanun ini merupakan tindak lanjut Qanun Nomor 8 Tahun 2014 tentang pokok-pokok syariat Islam yang secara tegas telah mewajibkan lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh harus dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah seperti perbankan syariah. Tidak hanya pada bank konvensional, keberhasilan bank syariah dalam menghadapi persaingan salah satunya dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian dan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa karena

nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnyanya kepada calon nasabah sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Adam, 2015).

Perbankan syariah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya di bidang layanan transaksi keuangan. Salah satu upaya perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dapat dimulai dari proses mengidentifikasi terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah, yaitu dengan cara melihat perilaku konsumen, karena perilaku antar konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa tentunya berbeda satu sama lainnya. Kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk menjadi utama bagi perbankan. Produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: produk penyaluran dana (*financing*), produk penghimpunan dana (*funding*), dan produk jasa (*service*) (Karim, 2014).

Ketika perbankan syariah telah mengidentifikasi apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah, selanjutnya bank syariah harus memperhatikan faktor-faktor lainnya sebagai upaya dalam terciptanya kepuasan nasabah. Selain produk yang tersebut di atas ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu fasilitas. Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank syariah untuk diberikan kepada nasabah. Bank syariah yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam

melakukan transaksi. Fasilitas sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, karena dengan fasilitas yang baik dan bagus maka akan sangat memudahkan nasabah untuk beraktivitas dalam hal transaksi bank serta mampu memberikan rasa nyaman bagi nasabah, artinya ada timbal balik antara perusahaan jasa yang menyediakan fasilitas dan nasabah mendapatkan kenyamanan, sehingga kepuasan nasabah dapat terwujud. Disadari atau tidak nasabah sangat mengharapkan ketersediaan fasilitas yang ada di bank syariah, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain itu fasilitas penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri dalam upaya memberikan kemudahan bertransaksi mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kelengkapan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung transaksi lainnya (Wiji, 2011).

Selain itu kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dan dikehendaki oleh nasabah, artinya yang sudah diperkirakan ada di dalam bank syariah dan sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dan konsisten tentunya akan membuat nasabah menetap dan memberikan berbagai manfaat untuk bank tersebut. Nasabah akan membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pengalaman yang diterima. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan tercipta. Jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi maka nasabah akan merasa puas, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan jauh atau rendah dari ekspektasi maka nasabah akan merasa tidak puas.

Pelayanan yang buruk tentunya akan berakibat lebih besar terhadap kepuasan nasabah, karena saat ini kepuasan menjadi bagian yang paling penting oleh semua pihak, membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang (Wahab, 2017).

Dalam menjalankan aktivitas perbankan menuntut setiap bank khususnya bank syariah untuk selalu memperhatikan keinginan dan juga kebutuhan nasabah dengan cara menyediakan fasilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan. Fasilitas yang lengkap, pelayanan yang ramah dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah akan meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah didapatkan dari hasil penilaian nasabah setelah menggunakan atau menikmati fasilitas dan menerima pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tersebut. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tentunya harus lebih unggul dari bank konvensional, karena dengan perkembangan bank syariah di Indonesia menyebabkan masyarakat lebih banyak memilih bank syariah, dasar justifikasi bank syariah menjadi pilihan masyarakat karena bank syariah tidak hanya mementingkan *profit oriented* saja, melainkan kemaslahatan para nasabah pun juga menjadi prioritas bank syariah, kemudian bank syariah hanya membiayai transaksi dan investasi halal.

Berdasarkan paparan di atas disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam dunia perbankan yang menjadi faktor untuk memotivasi masyarakat dalam menggunakan

jasa pada perbankan syariah. Kepuasan adalah perasaan seseorang dari kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari apa yang telah diterima serta dapat membandingkan apa yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Kondisi ini juga berlaku untuk bank syariah karena sesuai dengan nilai-nilai Islam yang menjadi pembeda dengan bank konvensional. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan syariah. Karena kepuasan nasabah adalah aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Terkait dengan kepuasan nasabah, peneliti juga telah melakukan survey lapangan ke Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang, dan melakukan wawancara terhadap salah satu karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang terkait survey kepuasan nasabah. Hasil yang peneliti peroleh adalah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang tidak melakukan survey kepuasan nasabah, yang dilakukan hanyalah penanganan atas keluhan-keluhan nasabah, apabila keluhan nasabah dapat ditangani dan diselesaikan dengan baik maka bagi Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang menyimpulkan kepuasan nasabah sudah tercapai. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang berupaya untuk menyelesaikan

setiap keluhan dari pengaduan nasabah sebagai bagian dari peningkatan pelayanan dan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Dalam Islam sendiri kepuasan pelanggan atau nasabah sangat diutamakan dan harus didahulukan, salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan para nasabah yaitu dengan mementingkan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pelayanan dalam Islam adalah suatu keharusan yang mana dalam pelayanan tersebut pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang tidak melakukan survey kepuasan nasabah, akan tetapi Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan melakukan sosialisasi standar layanan yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pegawai Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Diharapkan tujuan kedepannya bisa diperbaiki dan ditingkatkan lagi tentang bagaimana cara melayani nasabah yang sesuai dengan standar layanan Bank Aceh Syariah. Hal ini juga sejalan dimana Islam juga menekankan keabsahan suatu pelayanan yaitu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan landasan ikhlas kepada Allah SWT, karena segala sesuatu yang dilakukan dengan rasa ikhlas tentu akan mendapatkan hasil akhir yang baik. Perbuatan yang dilakukan tanpa kesungguhan dapat dikatakan suatu amal yang dikerjakan tanpa dilandasi rasa keikhlasan. Khususnya dalam hal pelayanan karyawan Bank Aceh syariah juga harus melakukan yang terbaik, artinya dengan sepenuh hati memberikan kemampuan terbaiknya demi melayani para nasabahnya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti perbankan syariah harus berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik guna mendukung kemajuan perusahaan dan selalu memberikan kepuasan bagi para nasabahnya. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Dalam praktiknya, kinerja yang baik dalam Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang sangat diperlukan terutama dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi para nasabah. Hal tersebut harus dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik tentu membawa dampak yang positif bagi perkembangan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah orang yang menjadi nasabah di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang, akan tetapi walaupun jumlah nasabah mengalami peningkatan setiap tahunnya, tidak semua nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang dapat dikatakan telah puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan, hal ini menunjukkan bahwa bukan suatu hal yang mudah bagi bank syariah untuk menciptakan rasa kepuasan dalam diri nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan peningkatan jumlah nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang dari tahun 2018-2021.

**Tabel 1. 1**  
**Peningkatan Nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang**  
**Sabang Tahun 2018-2021**

| No | Jumlah Nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang |        |        |        |        |
|----|-------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|    | Tahun                                                 | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   |
| 1. | Jumlah nasabah                                        | 27.360 | 28.792 | 29.270 | 29.874 |

*Sumber: Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang (2021).*

Tabel 1.2 menunjukkan total nasabah pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang yang meningkat setiap tahunnya yaitu pada tahun 2018, 2019, 2020, dan 2021. Peningkatan dari tahun 2018-2019 yaitu sebanyak 1.432 orang, di tahun berikutnya yaitu 2019-2020 mengalami penambahan sebanyak 478 orang, dan pada tahun 2020-2021 total nasabah mengalami peningkatan sebanyak 604 orang, sehingga total nasabah keseluruhan mencapai 29.874 pada tahun 2021. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Hal ini bisa dilihat dari total nasabah yang jumlahnya mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan sudah dikategorikan baik, namun peneliti juga melakukan survey awal terhadap beberapa nasabahnya, berdasarkan survey yang telah dilakukan menunjukkan hasil yang berbeda, terdapat beberapa nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang yang belum merasa puas. Dari survey awal yang peneliti lakukan terhadap 3 (tiga) orang nasabah Bank Aceh

Syariah Kantor Cabang Sabang, hasilnya menunjukkan salah satu nasabah penabung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dalam hal antrian yang teratur, dan fasilitas perbankan seperti ATM sebagai sarana transfer antar rekening atau tarik tunai sudah cukup memadai dan sangat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Kemudian dua orang nasabah penabung lainnya merasakan pelayanan yang diberikan bank kurang cepat yang padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat, nasabah juga mengeluhkan jika fasilitas yang ada masih kurang memadai, salah satunya fasilitas parkir yang disediakan untuk nasabah maupun karyawan masih terbilang sempit, terkadang jika nasabah yang berkunjung dalam jumlah banyak, ruang parkir tidak cukup luas sehingga nasabah yang datang memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan, hal ini dapat mengganggu satu jalan keluar masuknya para pengendara yang lain. Dari pemaparan masalah tersebut, fasilitas dan kualitas pelayanan sebuah bank syariah perlu diukur agar kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan dapat tercapai.

Dalam hal ini beberapa peneliti sudah melakukan penelitian serupa tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diantaranya: penelitian yang dilakukan oleh Aprilyanto dan Johan (2020) yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia TBK Cabang Roxy Square”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas sebagai variabel

bebas (*independent*) mempengaruhi variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara simultan (Aprilyanto & Johan, 2020).

Kemudian penelitian Khaliq (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan”. Hasil temuan dari penelitian tersebut menyatakan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin ditentukan oleh kemampuan bank beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam, kompetensi karyawan dalam melayani nasabah, memberikan layanan sesuai yang diucapkan, fasilitas fisik, peralatan, personel, alat komunikasi, perhatian yang diterima nasabah, serta pemberian layanan yang cepat dan tanggap. Yang terpenting dalam menumbuhkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin adalah dengan dijalankannya prinsip syariah sebagai alasan utama bagi nasabah dalam memilih bank untuk bertransaksi (Khaliq, 2019).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Oniansyah, Ananda dan Rizqi (2019) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa). Hasil temuan dari penelitian tersebut menunjukkan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Unit Seketeng. Sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang ditunjukkan koefisien negatif yang artinya meskipun fasilitas yang disediakan tidak

berkualitas, belum tentu akan berdampak buruk bagi kepuasan nasabah (Oniansyah, Ananda & Rizky, 2019).

Penelitian yang dilakukan Setiawan dan Fachmi (2018) berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu lainnya, jika dilihat dari variabel nya penelitian sebelumnya memiliki dua variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Fachmi berfokus pada satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Uji-f dan Uji-t, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya (Setiawan & Fachmi 2018).

Selain itu, hasil observasi peneliti pada salah satu Bank Syariah yang ada di Kota Sabang, peneliti melihat dan menemukan banyaknya nasabah yang mengeluhkan hal-hal terkait mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada di bank syariah tersebut, seperti ruang tunggu yang sempit, ketersediaan kursi belum memadai, sehingga ketika nasabah sudah mengambil nomor antrean seringkali nasabah menunggu antrean hanya berdiri di dalam ruangan, dan sebagian ada yang menunggu di area luar bank syariah, jika nasabah datang dalam jumlah yang banyak nasabah sering merasa jenuh dan tidak nyaman pada saat mengantri di dalam ruang tunggu. Kemudian tata letak perabotan di dalam ruangan belum cukup rapi. Seharusnya perencanaan ruang harus lebih diperhatikan apalagi dalam ruangan yang sempit. Perencanaan ruang sangat penting karena dapat

mempengaruhi respon intelektual maupun emosional dari si pengguna, pemakai atau yang melihatnya, serta nasabah tidak akan merasakan kejenuhan.

Keluhan lain yang dirasakan terhadap pelayanan nya adalah ketika nasabah ingin melakukan transaksi, pelayanan yang diberikan kurang cepat atau sangat lamban, seperti *customer service* yang tidak disiplin jam kerja, hal ini menyebabkan banyak nasabah yang harus menunggu dalam waktu lama. Selanjutnya keluhan nasabah yang masih sangat awam atau yang tidak paham tentang bank syariah yaitu mencakup istilah umum yang sering digunakan dalam bank syariah, seperti *mobile banking* dan *password identification number* yaitu singkatan dari PIN. Kemudian lambannya penanganan keluhan nasabah saat terjadi masalah tertelannya kartu ATM ke dalam mesin ATM, tidak hanya itu, *customer service* pada bank syariah tersebut hanya berjumlah satu orang, sehingga antrean untuk pembukaan buku rekening dan masalah lainnya yang harus ditangani oleh *customer service* seringkali membutuhkan waktu yang lama dan sering diundur pada hari berikutnya. Pada *teller* terkadang nasabah harus menunggu berjam-jam setiap kali ingin melakukan transaksi, hal ini dikarenakan sistem maupun jaringan komputer nya yang seringkali eror, kemudian jadwal buka tutup jam pelayanan tidak selalu konsisten. Bentuk pelayanan yang tidak tepat dapat berimbas pada menurunnya kepuasan nasabah, tidak hanya itu nasabah yang ada pada bank syariah tersebut juga memilih untuk beralih ke bank syariah yang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apakah fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang dipilih sebagai objek dalam penelitian ini karena secara keseluruhan masyarakat kota Sabang menggunakan jasa pelayanan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Dengan keterbatasan unit Bank Aceh Syariah yang tersedia di kota Sabang, yang mana peneliti memprediksi jumlah nasabahnya terbilang cukup banyak, sehingga peneliti ingin melihat apakah PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang mampu memberikan pelayanan dengan baik atau tidak bagi para nasabahnya.

Dari uraian di atas peneliti ingin mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa rumusan masalah, diantaranya:

1. Apakah fasilitas pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kualitas pelayanan pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dilihat dari pemaparan di atas, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi atau pengetahuan baru untuk memperkaya wawasan menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktisi

### a. Bagi Bank Aceh Syariah

Hasil penelitian ini bisa menjadi kritik dan saran bagi perusahaan yang diteliti yaitu PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan adanya penelitian ini perusahaan yang menyediakan jasa bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

### b. Bagi akademisi dan mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan serta memberikan suatu sumbangan berupa pengembangan ilmu pengetahuan sebagai proses pembelajaran mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### c. Bagi penulis

Penelitian ini sangat penting karena dengan adanya penelitian ini penulis bisa mengembangkan serta melatih daya berfikir secara ilmiah. Penulis juga mengharapkan bisa berkontribusi untuk menambah literasi dalam ilmu pengetahuan terutama tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah. Ketika wawasan dan pengetahuan sudah bertambah maka peneliti mampu mengaplikasikan ilmu yang telah didapat ke dalam dunia kerja atau ke dalam kehidupan sehari-hari.

## **1.5.Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, meliputi:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan mendeskripsikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan membahas landasan teori terkait yang relevan dengan penelitian mengenai fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan, selanjutnya penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan berkaitan dengan judul penelitian ini, kemudian berisi kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antar variabel dan hipotesis yang bertujuan untuk merumuskan argumen yang dibangun dari logika atau teori dari penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas metode penelitian yang akan digunakan, berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, sumber data, teknik pemerolehan serta pengumpulan data dan skala pengukuran yang akan digunakan.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini tentunya akan membahas hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, memuat objek penelitian dan akan dijelaskan secara lebih rinci. Kemudian pembahasan mengenai pengolahan data serta hasil penelitian yang dianalisa akan dijelaskan secara lebih mendalam.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pembahasan, kemudian juga berisi saran yang menjadi penutup dari pembahasan penelitian ini.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1.Fasilitas**

##### **2.1.1. Pengertian Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas menurut Tjiptono (2014) adalah sumber daya fisik yang harus ada terlebih dahulu dan disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang dimaksud berupa desain interior dan eksterior serta kebersihan. Hal ini harus dipertimbangkan oleh perusahaan jasa seperti perbankan syariah, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang akan dirasakan langsung oleh nasabah.

Fasilitas sering diartikan sebagai sarana prasarana yang penting, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan serta mampu memberikan kenyamanan, maka dapat membantu meningkatkan kepuasan tersendiri bagi para nasabah. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di bank syariah, sehingga bank syariah mampu melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda atau fisik yang mempunyai peranan mempermudah dalam melancarkan suatu usaha. Fasilitas bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan,

kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya. Persepsi yang diperoleh nasabah setelah menggunakan fasilitas akan berpengaruh terhadap kualitas bank tersebut di mata nasabah (Daryanto & Farid, 2013).

Menurut Al-Arif (2010) fasilitas yang dapat dilihat oleh nasabah berupa penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, teknologi, berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Desain dan layout gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Berbagai pendapat yang diberikan pada dasarnya memiliki pengertian yang sama, dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas sangat mempengaruhi respon nasabah. Fasilitas merupakan segala sesuatu bentuk fisik, dengan kata lain sarana atau prasarana yang telah disediakan untuk dipergunakan, ditempati dan dinikmati oleh para nasabah. Fasilitas yang dimaksud yaitu fasilitas fisik yang sangat diharapkan oleh nasabah dapat memberikan kenyamanan seperti musalla, tempat parkir, ruang tunggu, kamar mandi dan lain-lain.

### **2.1.2. Faktor-Faktor Fasilitas**

Fasilitas merupakan sarana yang diberikan perusahaan jasa (bank syariah) kepada konsumen atau nasabah untuk memberikan kemudahan dan kelancaran di setiap kegiatan yang akan dilakukan (Tjiptono, 2015). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas jasa antara lain:

1. Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misal seperti desain bank syariah perlu mempertimbangkan ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan perabotan tambahan yang mendukung seperti susunan meja dan kursi, tempat parkir yang luas dan sebagainya.

2. Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya, serta memperhatikan kemampuan finansialnya, selain itu peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lainnya juga harus diperhatikan.

3. Fleksibilitas

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

4. Faktor estetis

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

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat terutama sebagai pemerhati masalah sosial dan lingkungan di sekitar, fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6. Biaya kontribusi dan operasi

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

**2.1.3. Indikator-Indikator Fasilitas**

Terdapat enam indikator fasilitas menurut Tjiptono (2014) yaitu sebagai berikut:

1) Pertimbangan atau perencanaan spasial

Aspek-aspek yang meliputi proporsi, tekstur, warna dan lain-lain harus dipertimbangkan, dikombinasikan, dimodifikasi dan perlu dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari si pengguna, pemakai, atau orang yang melihatnya.

2) Perencanaan ruang

Pada aspek ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur dengan memperhatikan penempatan atau tata letak perabotan di dalam ruangan, serta desain aliran sirkulasi dan perlengkapan tambahan lainnya. Perencanaan ruangan harus diperhatikan agar nasabah tidak merasakan kejenuhan.

### 3) Perlengkapan perabotan

Perlengkapan perabotan memiliki fungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan. Maksud dari perlengkapan dalam penelitian ini seperti: meja, kursi, ketersediaan listrik, lukisan atau bacaan, peralatan tulis, *internet hotspot area* dan lain sebagainya. Pajangan atau infrastruktur berfungsi sebagai pendukung di dalam ruangan.

### 4) Tata cahaya dan warna

Pencahayaan dan warna yang dimaksud yaitu jenis pewarnaan ruangan, baik di dalam maupun di luar ruangan. Pewarnaan ruangan dapat dimanfaatkan untuk menimbulkan kesan rileks. Pewarnaan dan pengaturan cahaya yang digunakan untuk interior fasilitas jasa harus sesuai sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, artinya sesuai dengan suasana yang diinginkan.

### 5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dalam unsur ini adalah penampilan visual, pemilihan bentuk fisik, penempatan, lambang atau tanda yang dipergunakan dalam arti tertentu. Seperti gambar berwarna, foto, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi yang ditempatkan pada lokasi.

### 6) Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya unsur pendukung lainnya seperti tempat parkir, tempat ibadah (musalla), tempat untuk makan dan minum, area luas

yang selalu menjadi pusat perhatian untuk keamanannya, dan lain-lain.

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kondisi akan suatu proses, produk, jasa, sumber daya insani serta lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan serta mampu menimbulkan rasa puas karena telah tercapainya harapan. Kualitas adalah fitur dan sifat produk yang berpengaruh untuk memuaskan keinginan konsumen. Sedangkan pelayanan adalah daya tarik yang sangat besar bagi pelanggan, maka dari itu perusahaan perbankan menggunakannya sebagai cara untuk menarik minat nasabah. Perusahaan perbankan dalam memberikan pelayanan haruslah secara baik, jujur, amanah dan bertanggung jawab (Ratnasari & Aksa, 2011). Pelayanan juga dapat diartikan sebagai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada masyarakat yang berupa kemampuan dalam memberi kemudahan, kecepatan serta bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan begitu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah (Darmawan & Ridlwan, 2018).

Dalam pengertian lain kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan keinginan serta kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau tersirat dalam diri pelanggan (Hasan, 2010). Kualitas

pelayanan ditentukan dari seberapa besar kemampuan yang dimiliki perusahaan demi tercapainya kebutuhan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa dikatakan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Adapun kualitas pelayanan menurut Zulkarnain, Taufik dan Ramdansyah (2020) adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan konsumen.

Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha atau keunggulan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah, serta dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari harapan nasabah. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2011). Suatu hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat penting bagi perbankan syariah, karena dengan terpenuhinya harapan nasabah, berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah sudah mencapai maksimal. Dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan

tersendiri bagi nasabah, artinya telah memenuhi harapan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para nasabah.

### **2.2.2. Sikap-Sikap Melayani Nasabah**

Sikap yang kurang baik akan memberikan dampak buruk terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Demikian pula sikap yang semestinya yang diberikan kepada nasabah akan membuat nasabah senang. Sikap dalam melayani nasabah terkadang timbul dalam naluri diri sendiri. Sikap-sikap yang harus dimiliki dalam melayani nasabah (Kasmir, 2014) antara lain:

1. Memberikan kesempatan kepada para nasabah untuk mengemukakan masalah dan keinginannya, artinya jangan menyela atau memotong pembicaraan nasabah pada saat nasabah sedang menyampaikan keluhannya.
2. Mendengarkan atau menyimak setiap keluhan dan pendapat nasabah dengan baik, jika ingin mengajukan pertanyaan ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
3. Jangan marah dan mudah tersinggung apabila nasabah tidak mengerti atau salah dalam berbicara dan jangan men debat nasabah.
4. Menjaga sikap, ramah, sopan dan selalu berlaku tenang dalam melayani nasabah, tidak membuat gerakan yang menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang dianggap tidak sopan.

5. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya dan selalu tunjukkan sikap perhatian kepada para nasabah serta sikap ingin membantu.

### **2.2.3. Etika Melayani Nasabah**

Semua pihak baik direksi, manajer, dan karyawan harus bisa bekerja sama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, karyawan bank syariah selain harus memiliki pengetahuan tentang perbankan juga harus memiliki etika yang baik pula. Seseorang bisa dikatakan baik, bijak, buruk dan sebagainya karena pada dasarnya etika selalu berhubungan dengan sifat manusia. Dalam melayani nasabah etika karyawan bank syariah harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, bekerja dengan etika kerja yang benar sesuai dengan ajaran Islam, sehingga ketika nasabah berkunjung dan bertransaksi di bank syariah tersebut nasabah merasa dihargai dan dihormati, dengan begitu dapat menimbulkan suasana keakraban dan keharmonisan antara pihak bank syariah dengan nasabah (Al-Arif, 2010). Berikut etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah. Contohnya *Assalamu'alaikum*, selamat pagi atau selamat siang.

2. Sesudah mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk dan memberitahukan nasabah agar sabar menunggu giliran untuk dilayani.
3. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut serta membiasakan untuk mengatakan maaf atau tolong saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau untuk menunggu sebentar.
4. Karyawan bank syariah hendaknya selalu mengucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau ketika nasabah telah selesai bertransaksi.

#### **2.2.4. Konsep Dasar Pelayanan Dalam Islam**

Dalam dunia perbankan pelayanan menjadi hal yang sangat penting, tanpa adanya nasabah perusahaan jasa seperti perbankan syariah tidak akan berkembang dan berjalan dengan baik. Oleh karena itu hubungan dengan nasabah harus dijaga dengan erat. Menurut Wathani dan Kurniasih (2015) terdapat tiga konsep dasar pelayanan dalam Islam yang harus diperhatikan oleh perbankan syariah, yaitu keikhlasan, kesesuaian pelayanan dengan syariat Islam dan berusaha melayani nasabah dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin.

##### **1. Keikhlasan**

Keikhlasan adalah suatu keharusan bagi setiap karyawan bank syariah dalam menjalankan amalan termasuk pada saat memberikan pelayanan bagi para nasabahnya. Segala sesuatu yang dilakukan dengan keikhlasan tentu akan mendapatkan

hasil akhir yang baik. Pelayanan meskipun dilakukan dengan baik namun tanpa ada landasan ikhlas kepada Allah SWT pelayanan tersebut tidak bisa dikatakan berkualitas.

2. Sesuai dengan syariat Islam

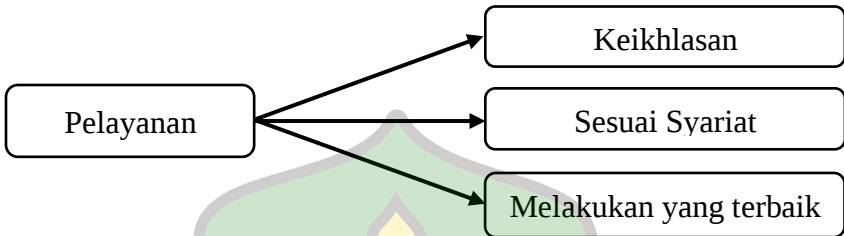
Syariat tidak hanya menyangkut persoalan mengenai panduan ibadah, karena pada hakikatnya syariat merupakan panduan yang menyeluruh bagi permasalahan kehidupan di dunia, begitu juga dalam perbankan syariah, hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan syariat Islam.

3. Melakukan yang terbaik

Perbuatan yang dilakukan setengah-setengah atau tanpa kesungguhan dapat dikatakan suatu amal yang dikerjakan tanpa dilandasi rasa keikhlasan. Staff atau karyawan bank syariah harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas artinya karyawan tidak hanya memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh bank, tapi juga harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati demi melayani para nasabahnya, tanpa kerja keras dan kesungguhan maka mustahil bagi manusia akan mendapatkan kesenangan. Itulah alasan mengapa setiap pekerjaan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dan totalitas.

## Gambar 2. 1 Konsep Dasar Pelayanan Dalam Islam

Sumber: Wathani & Kurniasih (2015).



### 2.2.5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam perbankan syariah pelayanan yang baik tentunya memiliki kriteria atau ciri tersendiri dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabahnya. Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Terdapat beberapa kriteria atau ciri pelayanan yang harus diperhatikan agar layanan yang diberikan mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan menyenangkan (Lupiyoadi & Hamdani, 2012). Ciri-ciri pelayanan ini harus dapat diberikan oleh bank secara maksimal sehingga keinginan nasabah dapat dipenuhi, diantaranya:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik serta memadai. Dalam melayani nasabah, salah satunya yaitu dengan memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank tersebut. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah merasa betah.

2. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan nasabah juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus memiliki sikap ramah, sopan santun, dan menarik, selain itu juga harus cepat tanggap, pandai berbicara, pintar, dan juga menyenangkan.

3. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Untuk menjadi karyawan bank harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas mereka melayani nasabah.

4. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir.

Dalam menjalankan kegiatannya, karyawan harus mampu melayani nasabah dari awal sampai selesai atau tuntas, nasabah akan merasa puas apabila karyawan bertanggung jawab terhadap kebutuhannya.

5. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur, layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan harus sesuai dengan keinginan nasabah.

6. Mampu dalam berkomunikasi.

Karyawan bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, artinya harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, teratur dan mudah dimengerti, jangan

menggunakan istilah-istilah yang sulit dimengerti oleh nasabah.

7. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga kerahasiaan nasabah, maka dari itu karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga kerahasiaan nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank tersebut.

8. Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Karyawan yang lamban akan membuat nasabah merasa tidak senang, karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang nasabah inginkan, karyawan bank haruslah mengerti dan memahami kebutuhan serta keinginan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Salah satu hal yang harus dilakukan untuk menjaga nasabah agar tidak berpaling yaitu dengan menjaga kepercayaan nasabah kepada pihak bank. Demikian pula kepercayaan calon nasabah mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Semua ini tentunya melalui pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan bank syariah.

Sedangkan menurut Rajab (2018) tentang ciri-ciri pelayanan baik yang harus diikuti karyawan pada saat bertugas melayani nasabah sebagai berikut:

### 1. Sarana fisik

Dalam sarana fisik terdapat dua unsur, yaitu ketersediaan orang baik dan ketersediaan sarana prasarana yang baik, salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan adalah sarana prasarana yang dimiliki oleh bank tersebut. Nasabah harus diberikan berbagai fasilitas yang sesuai agar merasa nyaman, tidak jenuh dan betah pada saat berada di dalam bank.

### 2. Tanggung jawab

Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan membuat citra bank menjadi buruk nantinya. Dalam menjalankan kegiatan melayani nasabah harus mampu bertanggung jawab dari awal hingga selesai.

### 3. Responsive

Layanan untuk setiap transaksi sudah memiliki jadwal yang konsisten, tetapi staff dan karyawan juga harus memiliki manajemen waktu yang baik dan tidak membicarakan hal-hal di luar konteks dari pekerjaan, proses yang terlalu lama akan membuat nasabah merasa malas dan tidak nyaman.

### 4. Komunikatif

Komunikasi harus dalam bahasa yang jelas dan mudah untuk dimengerti nasabah, jika nasabah memiliki masalah nasabah tidak akan ragu untuk membicarakannya. Komunikasi yang baik serta mampu menjelaskan semua masalah dengan baik akan mengurangi kesalahpahaman.

5. Keamanan

Dalam bisnis perbankan kerahasiaan nasabah sangat dihormati, maka dari itu bank tidak boleh memberikan informasi secara sembarangan.

6. Kecakapan

Dalam hal ini keterampilan merupakan kemampuan dan pengetahuan dalam pekerjaan sehingga nantinya karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik.

7. Pemahaman

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh para nasabah, artinya berusaha memahami kebutuhan nasabah.

8. Kredibilitas

Jika pelayanan yang diberikan memuaskan, maka akan menimbulkan kepercayaan oleh nasabah, karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

9. Keramahan

Pegawai bank harus mengembangkan keramahan dan keakraban dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan betah saat berhubungan dengan pegawai bank. Karena keramahan merupakan sikap positif dan perilaku hormat yang harus ditunjukkan kepada seluruh nasabah.

## 10. Hubungan

Nasabah dapat berbicara langsung dengan pegawai bank yang bersangkutan. Setiap bagian dari bank perlu memiliki akses yang mudah untuk berkomunikasi dengan nasabahnya.

### 2.2.6. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, maka bank syariah harus mampu mengimplementasikan enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan, prinsip kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015) meliputi:

#### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus berasal dari inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja yang berkualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya akan berdampak kecil.

#### 2. Pendidikan

Semua karyawan bank syariah, mulai dari manajer puncak dan karyawan operasional wajib mendapatkan pendidikan. Aspek-aspek yang perlu ditekankan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis perusahaan, alat dan teknik implementasi strategi kualitas pelayanan dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

### 3. Perencanaan strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan dalam mencapai visi dan misinya.

### 4. Review

Proses review merupakan alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku suatu organisasi dan perusahaan. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian secara terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

### 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh proses komunikasi yang baik terhadap karyawan dan pelanggan.

### 6. Total Human Reward

Setiap karyawan yang berprestasi perlu diberi apresiasi dan prestasinya harus diakui, karena dengan cara seperti itu, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan serta akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, semua pihak baik direksi, manajer dan karyawan harus bisa bekerjasama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah,

maka dari itu karyawan bank dalam melaksanakan kegiatannya harus dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip-prinsip pelayanan menurut Rahmayanty (2010) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yang berarti mudah untuk dipahami tidak berbelit-belit dan memudahkan dalam hal pelaksanaan. Pelayanan dapat dikatakan maksimal apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan.
2. Kejelasan, yaitu administratif, persyaratan teknis, unit kerja, prosedur serta tata cara pelayanan dan segala yang memiliki tanggung jawab di dalamnya dapat memberikan pelayanan secara keterbukaan, kemudian adanya kejelasan rincian biaya pelayanan, tata cara pembayaran dan transaksi dalam bentuk lainnya.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan harus bisa diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan bisa diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yang memiliki arti segala proses transaksi yang berlangsung dan produk pelayanan yang digunakan nasabah dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, dalam hal ini pimpinan yang ditunjuk bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan maupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, perlengkapan kerja dan pendukung lainnya.
8. Kemudahan akses, dalam hal ini lokasi atau tempat sarana pelayanan memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, serta keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap ramah, sopan dan santun, disiplin kerja serta memberikan pelayanan dengan keihklasan.
10. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus teratur dan tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan disekitar tertata indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti tempat ibadah (musalla), tempat parkir, toilet dan lainnya.

#### **2.2.7. Manfaat Pelayanan**

Pelayanan selain memiliki tujuan yakni untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah juga memiliki manfaat (Junaidi, 2012) meliputi:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik produk maupun jasa bagi perusahaan.
3. Mendapatkan kualitas produk atau jasa yang baik serta terjamin bagi nasabah.

4. Menimbulkan rasa kenyamanan, perasaan puas pada nasabah sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

### **2.2.8. Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator pelayanan bagi industri perbankan merupakan dasar-dasar pelayanan. Menurut teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman ada lima indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*) yang disebut dengan *Service Quality* (SERVQUAL). Namun SERVQUAL akan digunakan oleh peneliti apabila dalam penelitiannya tertuju pada bank konvensional, yang bertujuan untuk mengukur baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank konvensional (Rafidah, 2014). Maka dari itu, dalam penelitian ini, peneliti memutuskan akan menggunakan indikator yang diperkenalkan oleh Othhman dan Owen (2001) dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu dengan model CARTER.

Jika pada model SERVQUAL menggunakan 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, maka dalam model CARTER terdapat enam indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan bank syariah, keenam indikator tersebut diantaranya sebagai berikut (Priyanto, Pulung & Sari, 2021):

1. Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan bank memenuhi prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan seluruh operasionalnya. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya

pembayaran dengan bunga atau riba baik dalam produk tabungan maupun pembiayaan. Tidak melakukan investasi pada kegiatan yang diharamkan dalam Islam.

## 2. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mendeskripsikan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan terhadap perusahaan, dengan kata lain memiliki sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff dan karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para karyawan dapat menimbulkan etika komunikasi baik yang diperlukan perusahaan, sehingga ketika menawarkan produk mereka mampu berkomunikasi dengan baik, menyampaikan informasi dengan jelas, tidak melakukan manipulasi sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah.

## 3. Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwa kinerja yang dilakukan bank syariah tersebut terjamin dan amanah, tepat, serta memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya sesuai dengan harapan.

#### 4. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi serta dapat juga berkenaan dengan kemampuan perusahaannya dalam menunjukkan eksistensi kinerjanya kepada pihak eksternal atau pelanggan. Bukti fisik juga berupa tampilan fisik seperti tampilan gedung dari bank syariah yang akan menunjukkan identitasnya sekaligus sebagai pendorong awal dalam menciptakan persepsi nasabah terhadap bank syariah tersebut.

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan suatu bentuk kepedulian atau perhatian yang tulus pada karyawan bank syariah kepada para nasabah yang bersifat spesifik atau individual dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Bank syariah diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan yang tinggi tentang nasabahnya, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya.

#### 6. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dengan cepat ditambah pemberian informasi yang jelas. Hal ini dapat dilihat ketika bank syariah mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabahnya dengan tanggap dan tepat yang akan berpengaruh kepada kepuasan nasabahnya, seperti kesiapan dalam menangani transaksi serta penanganan

keluhan nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami.

## **2.3. Kepuasan Nasabah**

### **2.3.1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kunci utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan perbankan syariah dalam mempertahankan nasabah adalah dengan memprioritaskan kepuasan nasabah. Kepuasan adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan oleh nasabah dari suatu kinerja perusahaan, perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas. Dalam dunia perbankan syariah kepuasan nasabah merupakan faktor utama yang dapat menentukan nasabah bertahan atau tidak. Salah satu hal yang harus dilakukan oleh perbankan syariah untuk tetap menjaga kepuasan nasabah adalah dengan melakukan pembenahan kualitas, baik dari segi kelengkapan fasilitas maupun pelayanan yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi penyelenggara jasa karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah, dengan begitu akan menaikkan reputasi perusahaan (Adam, 2015).

Kepuasan (*satisfaction*) menurut Kotler dan Keller adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil atau prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan (Kotler & Keller, 2008). Sedangkan menurut Simamora dalam Mochlasin, kepuasan nasabah merupakan hasil pengalaman terhadap produk atau juga

dalam bidang jasa, kepuasan yang berarti sebuah situasi perasaan atau persepsi pelanggan (nasabah) setelah membandingkan antara harapan (*prepurchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*). Berdasarkan definisi ini kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan (Mochlasin, 2018).

Kepuasan nasabah dalam pengertian lain adalah tingkat perasaan akan kesenangan maupun kekecewaan yang didapatkan seseorang dari hasil membandingkan antara suatu produk (*percieved performance*) dan kinerja (hasil) yang dipersepsikan ekspetasinya atau dirasakan sesuai dengan harapan nasabah. Kepuasan dapat diartikan secara sederhana sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai (Tjiptono, 2014). Pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan jasa adalah untuk menciptakan rasa puas bagi para pelanggan. Setiap perusahaan harus saling bekerja sama, baik kerja sama antar pemimpin dengan para karyawan, secara internal maupun eksternal demi tercapainya kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah fungsi dari persepsi atau kesan yang didapatkan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka nasabah tidak akan puas dan merasa kecewa, jika kinerja memenuhi harapan maka nasabah akan puas dan jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah akan merasa senang dan amat puas.

### **2.3.2. Pembagian Nasabah**

Dalam melayani nasabah karyawan bank syariah harus terlebih dahulu mengetahui sedikit jenis nasabah yang seperti apa akan mereka layani. Kebiasaan karyawan yang berhubungan dengan

nasabah akan memudahkan karyawan untuk mengenali berbagai jenis nasabah (Kasmir, 2006). Berikut ini jenis kelompok nasabah:

1. Nasabah baru

Nasabah baru merupakan jenis nasabah yang pertama kali datang ke suatu perusahaan (bank syariah). Jenis nasabah ini yang mungkin kedatangannya ke bank syariah untuk memperoleh informasi. Jika pertama kali kedatangannya untuk memperoleh informasi, kemudian nasabah melihat sikap baik dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah tersebut, maka besar kemungkinan nasabah tersebut juga akan melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa (sekunder)

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

3. Nasabah utama (primer)

Nasabah utama atau primer merupakan jenis nasabah yang sudah sering melakukan kunjungan dan bertransaksi di bank syariah, artinya loyalitas dari nasabah utama ini tidak perlu diragukan lagi, tetapi meskipun demikian, pelayanan tetap

perlu dilakukan dengan baik dan harus ditingkatkan agar nasabah utama tidak beralih ke bank yang lain.

### **2.3.3. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah tercipta melalui pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dan akan berpengaruh terhadap profitabilitas, selain itu kepuasan nasabah juga memberikan berbagai macam manfaat (Kasmir, 2000) diantaranya:

1. Terbangunnya hubungan yang harmonis antara perusahaan bank syariah dengan nasabah.
2. Loyalitas nasabah terhadap bank syariah akan tercipta dan reputasi perusahaan menjadi baik dimata nasabah.
3. Dengan terciptanya kepuasan nasabah, akan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi bank syariah. Nasabah dengan sendirinya akan melakukan promosi kepada orang lain untuk mengajak dan menjadi nasabah di bank syariah tersebut.
4. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, di dalam bank syariah tersebut nasabah akan mengulang lagi pembelian produknya, artinya pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tersebut memuaskan sehingga nasabah akan terus membeli kembali produk yang ditawarkan secara berulang.
5. Nasabah akan membeli produk lain di bank syariah tersebut, artinya pembelian produk (barang atau jasa) yang dilakukan

oleh nasabah semakin beragam dalam suatu bank dan laba yang diperoleh bank syariah menjadi meningkat.

#### **2.3.4. Sebab-Sebab Terjadinya Ketidakpuasan Nasabah**

Bank syariah telah mengupayakan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan menciptakan kepuasan bagi nasabah, tetapi masih ada nasabah yang tidak merasa puas. Masih banyak perusahaan penyedia jasa yang mengabaikan dan tidak menyadari bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi respon dan kepuasan nasabah. Menurut Kasmir (2004) penyebab terjadinya ketidakpuasan nasabah adalah:

1. Hasil yang diharapkan dengan kenyataan yang didapatkan oleh nasabah tidak sesuai.
2. Pelayanan yang diberikan oleh bank belum memuaskan.
3. Perilaku dari karyawan bank yang kurang bersikap ramah, sopan santun, dan baik sehingga sering mengecewakan nasabah.
4. Suasana, kondisi lingkungan atau penempatan peralatan fisik yang tidak rapi, kurangnya peralatan dan lain-lain.
5. Biaya administrasi yang ditawarkan terlalu tinggi daripada bank lain.
6. Promosi iklan terlalu banyak akan tetapi tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan oleh nasabah.

### 2.3.5. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat lima faktor yang menentukan dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Irawan, 2002) yaitu:

1. Faktor kualitas produk (*Product quality*)

Nasabah akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas.

2. Faktor harga (*Price factor*)

Untuk nasabah yang sensitif biasanya harga yang murah adalah sumber kepuasan, akan tetapi tidak semua nasabah sensitif terhadap masalah harga karena komponen harga relatif tidak penting bagi nasabah yang lebih mengandalkan kualitas produk dan jasa yang diberikan.

3. Kualitas pelayanan (*Service quality*)

Nasabah akan merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Faktor emosional (*Emotional factor*)

Dalam hal ini timbulnya rasa bangga dan percaya diri. Nasabah yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap dirinya apabila menggunakan suatu produk atau jasa dengan tingkat kepuasan lebih tinggi.

5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa Nasabah akan merasa senang apabila dalam mendapatkan suatu produk atau jasa dengan cara yang relatif lebih mudah dan efisien. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut.

#### **2.3.6. Indikator Kepuasan Nasabah**

Indikator yang mampu menunjukkan kepuasan konsumen adalah dengan melihat apakah konsumen akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang. Indikator kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian antara kinerja karyawan dan harapan, biaya yang memadai, pemberian rekomendasi positif tentang perusahaan atau produk pada pihak lain yang dikenal, pertimbangan dalam memilih perusahaan yang sama, serta keterjangkauan akses lokasi yang dituju. Terdapat beberapa indikator-indikator kepuasan nasabah (Razak, Baheri & Ramadhan, 2018) meliputi:

1. Kualitas layanan, yaitu jika nasabah mendapat pelayanan yang maksimal atau sesuai dengan yang diinginkan, maka nasabah akan merasakan puas atas kecepatan layanan, ketepatan atau keterandalan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta merasa puas atas manfaat yang didapatkan.
2. Pembelian kembali atau pertimbangan dalam memilih perusahaan yang sama. Dalam dunia perbankan dapat

diartikan sebagai perasaan puas nasabah terhadap suatu jasa atau produk dengan biaya yang memadai namun berkualitas. Jika produk yang digunakan nasabah berkualitas maka nasabah merasa puas. Kemampuan karyawan dalam memperhatikan nasabah dapat menimbulkan pengaruh langsung untuk melakukan pembelian ulang dan berkunjung kembali ke perusahaan tersebut.

3. Terciptanya *Word Of Mouth* (mulut ke mulut), yaitu ketersediaan nasabah dalam merekomendasikan produk maupun jasa dengan menyebarluaskan berita baik tentang perusahaan bank yang terkait dengan masyarakat yang belum memakai produk dan jasa perusahaan tersebut.
4. Kesesuaian harapan, yang dimaksud dalam hal ini kesamaan antar kerja karyawan dan harapan yang diharapkan oleh nasabah, seperti kedisiplinan jam kerja.
5. Lingkungan, yaitu perusahaan menyediakan segi ruang yang terbukti dapat mencakup semua aktivitas nasabah, seperti ruang tunggu dan tempat parkir, serta keterjangkauan akses lokasi yang dituju.

#### **2.3.7. Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank bisa dilakukan dengan berbagai cara. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan melalui empat metode (Kotler & Gray, 2014) yaitu:

### 1. Sistem keluhan dan saran

Yaitu seberapa banyak keluhan atau komplain. Keluhan dan usulan dari nasabah sangat dibutuhkan, dalam hal ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Metode ini memantau kepuasan nasabah dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada nasabah untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan.

### 2. Survei kepuasan nasabah

Perusahaan bisa memperoleh tanggapan secara langsung melalui wawancara maupun memberikan kuesioner tentang segala sesuatu yang menyangkut bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Melalui metode survei yang dilakukan perusahaan akan memberikan tanda positif dari nasabah bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabah.

### 3. Pelanggan bayangan (*Ghost Shopping*)

Metode yang dilakukan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk menjadi pelanggan atau bersikap seolah seperti pelanggan, kemudian pelanggan tersebut akan menyampaikan temuan apa saja yang didapat selama menjadi pelanggan. Temuan seperti kelemahan maupun kekuatan dalam melayani pelanggan dan mengamati bagaimana cara perusahaan dalam menangani keluhan nasabah. Pelanggan bayangan dapat memberikan penilaian terhadap perusahaan jasa tersebut.

#### 4. Analisa pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan mereka, artinya tidak lagi membeli produk mereka atau beralih ke perusahaan pesaing lainnya. Hal ini diharapkan untuk memperoleh informasi penyebab mengapa terjadinya hal tersebut.

### 2.4. Temuan Penelitian Terkait

Peneliti telah memilih beberapa judul penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini serta dapat mendukung penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang diantaranya:

Intansari (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK.. Kantor Cabang Kediri”. Penelitian dilakukan pada bulan juli tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penarikan Sampel dengan menggunakan rumus *Lemeshow* sehingga diperoleh 100 responden. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah memiliki dua variabel bebas yang sama yaitu pelayanan dan fasilitas, variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah, teknik pengumpulan sampel menggunakan *simple random sampling*, sumber data yang digunakan adalah data primer, skala pengukuran menggunakan skala likert. Instrumen penelitian yang digunakan

berupa angket atau kuesioner. Perbedaan dalam penelitian ini memiliki satu variabel bebas yang berbeda yaitu promosi ( $X_3$ ). Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hipotesis pertama ( $H_1$ ) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) bahwa secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian hipotesis keempat ( $H_4$ ) secara simultan pelayanan, fasilitas, dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi Covid-19.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk dan Fasilitas Terhadap Minat Mahasiswa Menabung Pada Bank Syariah Di Tulungagung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung Angkatan 2016)”. Penelitian dilakukan pada Januari 2021. Dalam penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif atau statistik. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif. Sampel penelitian diperoleh dari rumus slovin sebanyak 82 responden yang merupakan mahasiswa IAIN Tulungagung Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 sebanyak

445 mahasiswa. Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki dua variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, selain data sekunder sumber data dalam penelitian juga diperoleh dari data primer, skala pengukuran yang dipakai adalah skala likert, selain observasi dan dokumentasi juga menggunakan kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan data. Perbedaannya adalah memiliki satu variabel bebas yang berbeda yaitu atribut produk ( $X_2$ ), variabel terikat yang berbeda yaitu minat mahasiswa menabung, teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian yaitu menggunakan *probability sampling* di mana dapat memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan jenis *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pengujian hipotesis bahwa secara parsial kualitas pelayanan, atribut produk, dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menabung pada bank syariah di Tulungagung. Secara simultan kualitas pelayanan, atribut produk, dan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah menabung pada bank syariah di Tulungagung.

Penelitian Nabila dan Mardianti (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah”. Penelitian dengan menggunakan pendekatan Roscoe. Observasi yang digunakan dalam penelitiannya adalah observasi kausal guna memahami akibat dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kedisiplinan pada satu variabel

dependen yaitu kepuasan nasabah. Besarnya sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah BTPN Syariah Cabang Cisarua Bogor. Proses pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan, dan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah, menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data. Perbedaan dalam penelitian ini adalah memiliki satu variabel bebas yang berbeda yaitu kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, kedisiplinan kerja pegawai memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai secara simultan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Madiistriyatno dan Afdal (2020) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kerelasiaan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Bank Mandiri KC Banjarmasin”. Penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, sampel yang diambil sebanyak 40 responden. Persamaan dalam penelitian ini adalah dalam menentukan sampel sama-sama menggunakan teknik *simple random sampling*, memiliki variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan, variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah memiliki dua variabel bebas

yang berbeda yaitu kualitas kerelasiaan ( $X_2$ ), dan promosi ( $X_3$ ), jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 40 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas kerelasiaan, dan promosi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan, kualitas kerelasiaan, dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

Aprilyanto dan Johan (2020) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia TBK Cabang Roxy Square”. Menggunakan metode kuantitatif dengan membandingkan dua nilai variabel yaitu variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi. Objek dalam penelitiannya dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Roxy Square. Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel bebas dan variabel terikat yang sama, jenis penelitian dengan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan menyusun pertanyaan (angket). Sedangkan perbedaannya adalah variabel bebas pelayanan sebagai ( $X_1$ ) dan variabel fasilitas sebagai ( $X_2$ ), teknik analisis data menggunakan aplikasi *SmartPLS* dengan teknik *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan secara simultan.

Selanjutnya Muhtadi, Rahmawati dan Utomo (2020) yang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al-Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)”. Dengan menggunakan metode kuantitatif berdasarkan filsafat positivisme. Objek penelitiannya dengan mengambil sampel seluruh nasabah tabungan Mudharabah Al-Barakah di Bank Kalses Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitiannya bersifat *eksplanatory*. Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu memiliki tiga variabel bebas, nilai produk sebagai variabel bebas ( $X_2$ ), menggunakan metode kuantitatif berdasarkan filsafat positivisme. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan ( $X_1$ ), nilai produk ( $X_2$ ) dan fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara parsial maupun secara simultan.

Berikutnya penelitian Khaliq (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan”. Penelitiannya menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen pengujian analisis validitas dan reliabilitas. Objek pada penelitiannya dengan mengambil sampel sejumlah 100 nasabah yang dijadikan sebagai responden. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ), menggunakan metode kuantitatif, instrumen pengujian dengan

analisis validitas dan reliabilitas. Sedangkan perbedaannya yaitu hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan jumlah sampelnya sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian Oniansyah, dkk (2019) juga melakukan penelitian yang terkait dengan judul “Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)”. Dalam penelitiannya menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Objek pada penelitian dengan mengambil sampel sejumlah 100 orang yang merupakan nasabah PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa. Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ), menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sedangkan perbedaannya adalah memiliki variabel bebas yaitu kualitas pelayanan sebagai ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ), sampel dalam penelitian berjumlah 100 responden, penelitian dilakukan pada tahun dan lokasi yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Terakhir penelitian oleh Setiawan dan Fachmi (2018) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya”. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis melalui uji-t. Objek dalam penelitiannya dengan mengambil sampel berdasarkan rumus slovin sejumlah 75 responden. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini adalah memiliki variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah (Y). Sedangkan perbedaannya adalah pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin, hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis melalui uji-t, sampel penelitian sejumlah 75 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya. Secara ringkas temuan penelitian terkait dapat dilihat pada tabel 2.1.

**Tabel 2. 1**  
**Ringkasan Penelitian Terkait**

| No | Identitas Penelitian                                                                                                                                                                              | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dian Ayu Intansari (2021) Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Kantor Cabang Kediri. | Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pengujian hipotesis baik secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi Covid-19. |

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

| No | Identitas Penelitian                                                                                                                                                                                                                  | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | Sindi Meinita Sari (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk dan Fasilitas Terhadap Minat Mahasiswa Menabung Pada Bank Syariah Di Tulungagung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung Angkatan 2016). | Berdasarkan pengujian hipotesis bahwa secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan, atribut produk, dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah menabung pada bank syariah di Tulungagung.                                                                         |
| 3  | Ajeng Hasna Nabila & Arti Mardianti (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah.                                                                                                            | Kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, kedisiplinan kerja pegawai memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai secara simultan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.                                             |
| 4  | Haris Madiistriyatno & Rizki Afdal (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kerelasiaan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Bank Mandiri KC Banjarmasin.                                                             | Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas kerelasiaan, dan promosi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan, kualitas kerelasiaan, dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. |
| 5  | Hendrik Aprilyanto & Suwinto Johan (2020) Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia TBK Cabang Roxy Square.                                                                      | Hasil penelitian menunjukkan pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan secara simultan.                                                                                                                                                                                       |
| 6  | Muhammad Fajri Muhtadi, Emy Rahmawati, Setio Utomo (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al-Barakah Di Bank                                | Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), nilai produk ( $X_2$ ) dan fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara parsial dan simultan.                                                                                                                                   |

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

| No | Identitas Penelitian                                                                                                                                                                                                 | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin).                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7  | Restu Khaliq (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan.                                                                               | Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.                                                                                                                                                  |
| 8  | Oniansyah, Nova Adhitya Ananda, Reza Muhammad Rizqi (2019) Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa). | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. |
| 9  | Ikrar Putra Setiawan, Muhammad Fachmi (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya.                                                                     | Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya.                                                                                                                    |

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya secara keseluruhan membahas tentang fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan yang terlihat jelas dalam penelitian ini adalah beberapa penelitian sebelumnya tidak hanya menguji pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada beberapa variabel lainnya, selain itu tempat penelitian berbeda, serta metode penelitiannya.

## 2.5. Kerangka Pemikiran

Tujuan perbankan syariah sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah untuk menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya, karena kepuasan nasabah adalah investasi jangka panjang yang bisa menguntungkan perusahaan. Penyediaan fasilitas dan pemberian pelayanan merupakan salah satu upaya perbankan syariah mempertahankan para nasabahnya agar tetap menggunakan jasa perusahaan. Kerangka pemikiran merupakan suatu masalah penting yang diidentifikasi sehingga menjadi sebuah kerangka konseptual yang berhubungan dengan teori dan berbagai faktor. Dalam sebuah penelitian kuantitatif, kerangka berpikir atau pemikiran sangat menentukan dan validitas dalam proses penelitian secara keseluruhan. Melalui uraian dari kerangka berpikir, variabel-variabel yang tercantum di dalam rumusan masalah dapat diidentifikasi dengan jelas.

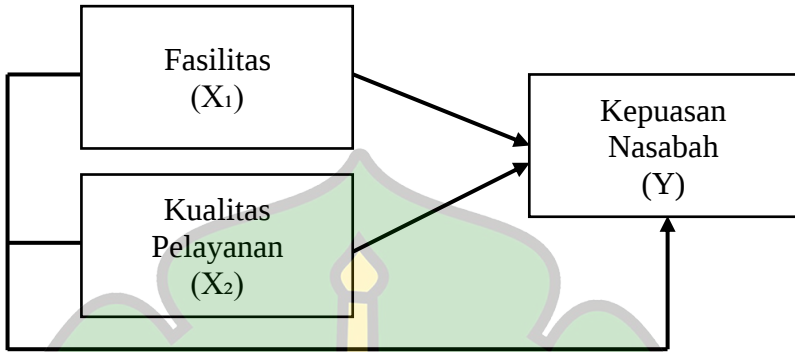
Adapun kerangka pemikiran menurut Radjab dan Jam'an (2017) merupakan suatu konsep dan model atau skema dalam bentuk narasi atau uraian yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor tertentu yang telah terbukti atau teruji dalam suatu masalah tertentu, dengan kata lain kerangka pemikiran (*Logical Construct*) adalah gambar atau kerangka yang menjelaskan hubungan pengujian antar variabel, yang bertujuan untuk memperjelas maksud pelaksanaan penelitian dan memudahkan dalam pemahaman maka dijelaskan kerangka pemikiran sebagai landasan dalam pemahaman.

Kepuasan nasabah adalah suatu persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, dengan kata lain perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan produk atau jasa pelayanan pada suatu bank syariah. Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, hasilnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan Muhtadi, Rahmawati dan Utomo (2020) menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial, kemudian penelitian Khaliq (2019), Setiawan dan Fahmi (2018) menyatakan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil penjabaran teori-teori dan analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain, maka dapat dirumuskan suatu kerangka pemikiran. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini: variabel bebas (*independent variable*) adalah fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sedangkan untuk variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan nasabah ( $Y$ ).

**Gambar 2. 2**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah (2021).

**Keterangan:**

1. Variabel bebas atau *independent variable* merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas juga dapat diartikan sebagai variabel yang menjadi sebab dan kemungkinan memiliki dampak terhadap variabel lain atau variabel terikat. Variabel bebas dinotasikan dengan lambang huruf X. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu fasilitas (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>).
2. Variabel terikat atau tak bebas (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel lainnya. Variabel terikat akan menjadi persoalan pokok bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Variabel terikat dinotasikan dengan lambang huruf Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

Dari kerangka pemikiran tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila fasilitas yang disediakan kepada nasabah memadai dan bisa memberikan kenyamanan, maka akan memunculkan kepuasan nasabah. Sedangkan apabila kualitas pelayanan diberikan secara maksimal, kepuasan nasabah akan tercipta sangat tinggi. Apabila bank syariah dapat menyediakan fasilitas yang baik serta memberikan pelayanan secara konsisten dan maksimal kepada para nasabah maka kepuasan nasabah akan tercapai.

## **2.6. Hipotesis**

Hipotesis adalah hubungan antar variabel dengan variabel yang bersifat dugaan atau masih sementara, dengan kata lain pernyataan yang masih lemah sehingga kebenarannya harus diuji. Menurut Margono (2004) dalam Radjab dan Jam'an (2017) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin atau paling tinggi tingkat kebenarannya. Dari kerangka pemikiran di atas maka dalam penelitian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

### **2.6.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah**

Salah satu faktor penting yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya adalah fasilitas, penyediaan fasilitas yang memadai tentunya memiliki penilaian tersendiri dalam perbankan. Fasilitas sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat

kepuasan yang maksimal. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda atau fisik yang mempunyai peranan mempermudah dalam melancarkan suatu usaha. Fasilitas bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya. Persepsi yang diperoleh nasabah setelah menggunakan fasilitas akan berpengaruh terhadap kualitas bank tersebut di mata nasabah (Daryanto & Farid, 2013).

Fasilitas dan kepuasan nasabah didukung dalam penelitian Intansari (2021) yang mengemukakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di masa pandemi Covid-19 pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Kantor Cabang Kediri. Penelitian lainnya dilakukan oleh Muhtadi, dkk (2020) juga mengemukakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Melihat teori dan permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang

#### **2.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam pelaksanaan dan penyampaian produk atau jasa tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah (Zulkarnain, dkk. 2020).

Dengan pemberian layanan yang berkualitas maka akan memberikan kepuasan untuk para nasabah, tidak hanya itu perusahaan juga akan dikenal baik bagi calon nasabah berikutnya.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Madiistriyatno dan Afdal (2020) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah prioritas pada Bank Mandiri KC Banjarmasin. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Oniansyah, dkk (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa. Dari teori dan permasalahan dalam penelitian ini, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang

### **2.6.3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Fasilitas menurut Tjiptono adalah sumber daya fisik yang harus ada terlebih dahulu dan disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang dimaksud berupa desain interior dan eksterior serta kebersihan. Hal ini harus dipertimbangkan oleh perusahaan jasa seperti perbankan syariah, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang akan dirasakan langsung oleh nasabah (Tjiptono, 2014).

Pelayanan dapat diartikan sebagai jasa yang ditawarkan oleh bank syariah kepada nasabah yang berupa kemampuan dalam memberi kemudahan, kecepatan serta bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan begitu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah (Darmawan & Ridlwan, 2018).

Fasilitas dan kualitas pelayanan pada bank syariah merupakan dua faktor yang sangat penting sebagai penunjang perusahaan dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika fasilitas serta kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan maksimal, akan menimbulkan dampak positif yang besar, yaitu timbulnya rasa kepuasan yang besar dalam diri nasabah, tidak hanya itu, bank syariah juga akan mendapatkan banyak nasabah baru yang ingin bertransaksi di bank syariah. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan didukung dalam penelitian Aprilyanto dan Johan (2020) yang menyatakan pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara bersamaan pada PT. Bank Central Asia TBK Cabang Roxy Square. Melihat teori dan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian (*research design*) merupakan gambaran totalitas perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin terjadi selama proses penelitian dilakukan, desain penelitian sangat penting karena dibutuhkan sebagai strategi (Samsu, 2017).

Menurut Radjab dan Jam'an (2017) desain penelitian dapat didefinisikan sebagai rencana atau struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti-bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian. Bukti empiris adalah bukti yang didapat dari hasil pengamatan biasanya berupa peristiwa atau kondisi lapangan, bisa juga berupa informasi atau sumber pengetahuan yang diperoleh dari observasi untuk membenarkan suatu kepercayaan dalam kebenaran atau kebohongan.

Dalam melakukan penelitian terlebih penelitian kuantitatif, salah satu langkah penting yaitu dengan membuat desain penelitian terlebih dahulu, karena desain penelitian berfungsi sebagai pedoman atau penuntun peneliti dalam menyelesaikan proses penelitian yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan.

##### **3.1.1. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian dengan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui

hubungan atau pengaruh antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

Peneliti juga menggunakan pendekatan penelitian *field research* atau penelitian lapangan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta informasi, kemudian juga melakukan kegiatan seperti menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

Kegiatan tersebut dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisa data nantinya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu inferensial yang merupakan teknik statistik, digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya juga diberlakukan untuk populasi.

### **3.2. Data dan Teknik Pemerolehan**

Pada penelitian ini akan menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama, yaitu nasabah penabung pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

#### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek yang ingin diteliti. Populasi bisa berupa benda hidup maupun benda mati yang mana sifat-sifat nya bisa diamati dan diukur (Radjab & Jam'an, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung Bank Aceh Syariah Kantor Cabang

Sabang yang berjumlah 29.874 orang. Peneliti memilih nasabah tabungan dikarenakan segala bentuk fasilitas pelayanan pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang sudah digunakan oleh semua nasabah tabungan. Lain halnya pada nasabah pembiayaan yang mana tidak mencakup fasilitas pelayanan yang menyeluruh (hanya bagian pinjaman), kemudian nasabah pembiayaan sudah pasti lebih dulu menjadi nasabah penabung di bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Maka dapat disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung (tabungan) yang paling cocok untuk diuji kepuasannya karena sudah mencakup keseluruhan (umum).

## 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2015) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, atau dalam artian lain sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, bila populasi besar maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk pengambilan sampel diperlukan cara tertentu, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling* atau acak sederhana, yaitu menentukan sampel tanpa memperhatikan strata atau kriteria tertentu, sehingga besar populasi bisa memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Alasan dilakukannya teknik pengambilan sampel adalah karena jumlah populasi yang

banyak sehingga tidak mungkin mengumpulkan semua anggota populasi yang ada karena akan membutuhkan biaya serta tenaga yang tidak sedikit. Proses penelitian yang menggunakan sampel relatif lebih cepat dan sedikit lebih teliti. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang bisa mewakili populasi, maka dalam penelitian ini teknik penarikan sampel dilakukan berdasarkan rumus *Cochran* (Ibrahim, 2020):

$$n = \frac{z^2(p)(q)}{e^2} \quad (\text{Rumus 3.1})$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel yang akan dicari

z : Nilai z (tabel distribusi normal) pada tingkat kepercayaan tertentu

p : Proporsi kategori dari total seluruh kategori. Yang nilainya berupa nilai desimal antara 0-1, misalnya 0.5, 0.2, 0.3, dst.

q : Proporsi kategori lain selain p yang juga dituliskan sebagai (1-p)

e : Margin error

Berdasarkan rumus, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$n = 96,04$  (dibulatkan menjadi 96 responden)

Berdasarkan rumus *Cochran* tersebut, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebanyak 96,04 yang dibulatkan menjadi 96 sampel.

### 3.3. Sumber Data Penelitian

Setiap penelitian dapat dipecahkan apabila didukung oleh data yang akurat dan relevan, tanpa data yang akurat penelitian yang ingin dicapai tidak terwujud. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui wawancara, maupun observasi.

Dalam Samsu (2017) data primer yaitu data yang langsung segera diperoleh oleh peneliti untuk tujuan yang khusus dalam sebuah penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang lebih dahulu sudah dikumpulkan dan dilaporkan oleh pihak lain, dengan kata lain data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Istilah dari sumber data mengarah pada jenis-jenis informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui subyek penelitiannya.

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan

kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan lisan maupun tertulis (Radjab & Jam'an, 2017).

Dalam penelitian ini akan menggunakan jenis data primer, yaitu data yang akan diperoleh langsung dari sumber pertama melalui kuesioner. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Sebelum data dianalisis menjadi sebuah hasil temuan, data tersebut terlebih dahulu harus dikumpulkan dengan menggunakan metode atau teknik pengumpulan data tertentu. Dalam penelitian kuantitatif metode pengumpulan data utamanya dilakukan melalui kuesioner (Samsu, 2017).

Adapun dalam penelitian ini teknik yang akan digunakan untuk memperoleh data yaitu dengan penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang setiap jawaban nya sudah tersedia.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket tertutup, yaitu angket yang berisi pernyataan dan responden hanya bisa memilih jawaban yang sudah disediakan. Masing-masing pilihan jawaban memiliki skor: sangat setuju (SS) diberi skor 5, setuju (S)

diberi skor 4, kurang setuju (KS) diberi skor 3, tidak setuju (TS) akan diberikan skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberikan skor 1.

### 3.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam sebuah penelitian dapat menjadi satu acuan dalam pemakaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel melalui indikator-indikator yang telah ditetapkan dengan menghasilkan data dalam angka (kuantitatif). Untuk mengukur pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, peneliti akan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, sikap seseorang atau sekelompok orang mengenai gejala atau fenomena sosial yang telah ditentukan lebih awal variabel serta indikator-indikatornya. Dalam suatu penelitian fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut sebagai variabel penelitian. Dari indikator tersebut dapat mempermudah peneliti untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan maupun pernyataan, jika item pernyataan atau pertanyaan bernilai positif maka bobot angka terbesar diletakkan pada “sangat setuju” begitupun sebaliknya (Sugiyono, 2015).

Dari setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner dalam penelitian ini akan menggunakan alat ukur skala likert yang mempunyai gradasi seperti di bawah ini:

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Kurang setuju (KS)

- d. Tidak setuju (TS)
- e. Sangat tidak setuju (STS)

**Tabel 3. 1**  
**Skala Likert**

| Pilihan | Keterangan          | Bobot Jawaban |
|---------|---------------------|---------------|
| SS      | Sangat Setuju       | 5             |
| S       | Setuju              | 4             |
| KS      | Kurang Setuju       | 3             |
| TS      | Tidak Setuju        | 2             |
| STS     | Sangat Tidak Setuju | 1             |

*Sumber: Sugiyono (2015).*

### 3.6. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas disebut dengan variabel pengaruh yang artinya dapat memengaruhi variabel lain. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi, artinya variabel terikat bisa diamati dan diukur untuk menentukan suatu pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Variabel bebas juga dapat didefinisikan sebagai variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lainnya.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)”. Variabel dalam penelitian ini diklarifikasikan menjadi tiga, yaitu dua variabel bebas “Fasilitas

( $X_1$ )” dan “Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )”, dan satu variabel terikat yaitu “Kepuasan Nasabah ( $Y$ )”.

Fasilitas ( $X_1$ ) adalah sumber daya fisik yang harus ada terlebih dahulu dan disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2014). Adapun indikator-indikator dari fasilitas yaitu: 1) Pertimbangan atau perencanaan spasial, 2) Perencanaan ruang, 3) Perlengkapan/perabotan, 4) Tata cahaya dan warna, 5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, 6) Unsur pendukung (Tjiptono, 2014).

Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan keinginan serta kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau tersirat dalam diri pelanggan (Hasan, 2010). Indikator-indikator yang ada dalam kualitas pelayanan yaitu: 1) Kepatuhan syariah (*Sharia compliance*), 2) Jaminan (*Assurance*), 3) Keandalan (*Reliability*), 4) Bukti fisik (*Tangibles*) 5) Empati (*Emphaty*), 6) Ketanggapan (*Responsiveness*) (Priyanto, dkk. 2021).

Kepuasan nasabah ( $Y$ ) adalah tingkat perasaan akan kesenangan maupun kekecewaan yang didapatkan dari hasil membandingkan suatu produk atau kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan nasabah. Kepuasan dapat diartikan secara sederhana sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai (Tjiptono, 2014). Adapun indikator yang ada dalam kepuasan nasabah yaitu: 1) Kualitas layanan, 2) Pembelian kembali atau pertimbangan dalam memilih perusahaan yang sama, 3) Memberikan rekomendasi positif

dengan terciptanya *Word Of Mouth* (mulut ke mulut), 4) Kesesuaian harapan, 5) Lingkungan (Razak, dkk. 2018).

Adapun dalam penelitian ini, masing-masing variabelnya memiliki indikator dan definisi operasional tersendiri. Item-item pernyataan dalam penelitian ini diadopsi dari Athik Rosyidah (2020), Arini Mar'atul Husnah (2015), Putri Dwi Cahyani (2016), Joni Fadli Kurniawan (2014), Ramadhanta Surya Artana (2016), Badi'u Rajab (2008), Yuliana Ari Susanti (2011), Fitri Madona (2017), dan Lailatul Zulfah (2008).

**Tabel 3. 2**  
**Tabel Operasional Variabel**

| Variabel                       | Indikator                                     | Pernyataan item                                                                                                                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fasilitas<br>(X <sub>1</sub> ) | 1. Pertimbangan atau perencanaan spasial      | a. Tampilan gedung Bank Aceh Syariah yang bagus dan bersih (Athik Rosyidah, 2020)                                                                 |
|                                | 2. Perencanaan ruang                          | a. Tampilan ruang tunggu Bank Aceh Syarah tertata dengan rapi (Athik Rosyidah, 2020)                                                              |
|                                | 3. Perlengkapan / perabotan                   | a. Memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah seperti komputer, meja, kursi, pena dan lainnya (Athik Rosyidah, 2020) |
|                                | 4. Tata cahaya dan warna                      | a. Memiliki penerangan cahaya yang memadai (Athik Rosyidah, 2020)<br>b. Memiliki perpaduan warna gedung yang bagus (Athik Rosyidah, 2020)         |
|                                | 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis | a. Tersedia brosur atau bacaan yang menjelaskan produk-produk Bank Aceh Syariah (Athik Rosyidah, 2020)                                            |
|                                | 6. Unsur pendukung                            | a. Tersedia area parkir kendaraan yang memadai dan luas (Arini Mar'atul Husnah, 2015)                                                             |

**Tabel 3.2 - Lanjutan**

| Variabel                             | Indikator                                         | Pernyataan item                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) | 1. Kepatuhan syariah ( <i>Sharia compliance</i> ) | a. Bank sudah menerapkan pelayanan secara islami (Putri Dwi Cahyani, 2016)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                      | 2. Jaminan ( <i>Assurance</i> )                   | a. Karyawan Bank Aceh Syariah memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan (Joni Fadli Kurniawan, 2014)<br>b. Bank Syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi (Ramadhanta Surya Artana, 2016)                                                                                                        |
|                                      | 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> )               | a. Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah dalam hal transaksi perbankan (Arini Mar'atul Husnah, 2015)<br>b. Pelayanan transaksi sesuai dengan no antrean yang diambil (Arini Mar'atul Husnah, 2015)                                                                                                       |
|                                      | 4. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )               | a. Bank Aceh Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman (Arini Mar'atul Husnah, 2015)<br>b. Tersedianya slip atau formulir yang disertai dengan contoh pengisiannya (Arini Mar'atul Husnah, 2015)                                                                                                                                             |
|                                      | 5. Empati ( <i>Emphaty</i> )                      | a. Bank syariah memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Badi'u Rajab, 2008)                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                      | 6. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )          | a. <i>Customer service</i> Bank Aceh Syariah memberikan informasi yang nasabah butuhkan dengan jelas (Badi'u Rajab, 2008)<br>b. Karyawan Bank Aceh Syariah tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi (Joni Fadli Kurniawan, 2014)<br>c. Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status |

**Tabel 3.2 - Lanjutan**

| Variabel             | Indikator                                                                 | Pernyataan item                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                           | sosial (Yuliana Ari Susanti, 2011)                                                                    |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 1. Kualitas layanan                                                       | a. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Aceh Syariah sangat baik (Fitri Madona, 2017) |
|                      | 2. Pembelian kembali atau pertimbangan dalam memilih perusahaan yang sama | a. Melakukan pembelian ulang dan menggunakan jasa bank kembali (Fitri Madona, 2017)                   |
|                      | 3. Memberikan rekomendasi positif                                         | a. Nasabah bersedia untuk merekomendasikan bank syariah pada orang lain (Fitri Madona, 2017)          |
|                      | 4. Kesesuaian harapan                                                     | a. Nasabah puas terhadap fasilitas dan pelayanan di Bank Aceh Syariah (Lailatul Zulfah, 2008)         |
|                      | 5. Lingkungan                                                             | a. Keterjangkauan dan kemudahan akses lokasi yang dituju (Athik Rosyidah, 2020)                       |

Sumber: Data diolah (2021).

### 3.7. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses menyederhanakan data agar lebih mudah untuk dibaca. Setelah data diolah dan telah dimuat dalam tabel-tabel, maka tahap selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data tersebut. Analisis data merupakan tahap yang penting dan sangat menentukan dalam kegiatan penelitian. Pada

tahap ini data diolah hingga memperoleh hasil yang dapat disimpulkan sebagai kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan atau masalah yang diajukan dalam penelitian.

Dalam proses ini seringkali digunakan statistik, fungsinya untuk menyederhanakan data pada penelitian yang jumlahnya besar menjadi informasi yang lebih mudah dan sederhana untuk dipahami. Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian maka dalam penelitian ini diperlukan metode analisis regresi berganda, yaitu analisis hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Tujuan dari penggunaan analisis regresi berganda untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila dihubungkan dengan penelitian ini, analisis regresi berganda adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel fasilitas dan pelayanan yang mempengaruhi variabel kepuasan nasabah.

### **3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.7.1.1. Validitas**

Suatu skala pengukuran dikatakan benar atau valid bila pengukuran atau apa yang diukur tersebut dilakukan sesuai dengan yang seharusnya atau sesuai dengan ketentuan. Dapat didefinisikan bahwa validitas menyangkut kebenaran dari hasil pengukuran yang dilakukan, dengan kata lain data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya yang terjadi pada obyek penelitian (Radjab & Jam'an, 2017). Pada penelitian ini uji validitas diambil sesuai dengan data yang didapatkan dari hasil kuesioner, dengan menggunakan metode

*Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total. Dalam penelitian ini, untuk melakukan uji validasi peneliti menggunakan program SPSS. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dengan signifikansi rata-rata yaitu 5% (0,05) dapat dikatakan item pernyataan dalam suatu kuesioner tersebut valid, dan begitupun sebaliknya, perbandingan tersebut dapat dituliskan:

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

#### **3.7.1.2. Reliabilitas**

Reliabilitas dapat didefinisikan dengan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah beberapa kali pelaksanaan terhadap subjek yang sama, dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif sama. Reliabilitas merupakan instrumen yang menunjukkan ketelitian, ketepatan dan keakuratan.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's*  $>$  0,60. Begitupun sebaliknya jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's*  $<$  0,60 maka variabel tersebut tidak reliabel.

### 3.7.2. Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.2.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen yang kita pakai berdistribusi normal atau tidak. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal (Sugiyono, 2015). Adapun dalam penelitian ini, cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan analisis grafik normal *probability plot*, dalam menggunakan grafik ini juga diperlukan kejelian untuk menganalisa grafik.

#### 3.7.2.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian yang dilakukan untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinieritas menyatakan variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik harusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Metode yang akan digunakan adalah metode *tolerance* dan *Varian Inflation Factor* (VIF), yaitu jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dapat dikatakan bahwa bebas dari multikolinieritas.

### 3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Ghozali, 2011).

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka.
3. Titik-titik data tidak mengumpul di atas atau di bawah saja.

### 3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis linear berganda dengan *software* SPSS, di mana variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas nya. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*, apakah positif atau sebaliknya negatif, untuk memprediksi nilai dari variabel bebas mengalami kenaikan dan penurunan. Berikut ini rumus regresi linear berganda (Sugiyono, 2015):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (\text{Rumus 3.2})$$

Keterangan rumus:

Y : Variabel terikat (kepuasan nasabah)

X<sub>1</sub> : Fasilitas

X<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan

a : Konstanta

b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e : Standar eror

#### **3.7.4. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) baik secara parsial maupun secara simultan.

##### **3.7.4.1. Uji Parsial (Uji-t)**

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji bagaimana masing-masing dari variabel bebasnya secara individual terhadap variabel terikatnya, dengan kata lain untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu fasilitas (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah (Y) signifikan atau tidak. Jika nilai t hitung > nilai t tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak, dan jika H<sub>1</sub> diterima dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Begitupun sebaliknya jika nilai t hitung < nilai t tabel maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, dapat dinyatakan bahwa variabel bebas

tidak berpengaruh secara individual terhadap variabel terikat. Dengan demikian dapat ditulis hipotesis sebagai berikut:

$H_{01}$ : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

$H_{a1}$ : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

$H_{02}$ : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

$H_{a2}$ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Adapun prosedur statistik uji-t dalam penelitian ini adalah:

- Dalam penelitian ini tingkat signifikannya sebesar 5% atau (0,05).
- Nilai t tabel memiliki derajat kebebasan (db):  $n-2$ , dengan  $n$  adalah jumlah sampel.

#### 3.7.4.2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Dalam uji ini ditetapkan keputusan berdasarkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan sebesar 5% (0,05).

Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka dapat dinyatakan variabel bebas (*variable independent*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (*variable dependent*), dan begitupun sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka dapat dinyatakan variabel bebas tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Dapat ditulis hipotesis sebagai berikut:

H<sub>03</sub>: Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H<sub>a3</sub>: Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

### 3.7.5. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2011) analisis koefisien determinasi merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah), atau dengan kata lain untuk menghitung besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berikut rumus koefisien determinasi:

$$D = R^2 \times 100\% \quad (\text{Rumus 3.3})$$

Keterangan:

D : Koefisien determinasi

R : Koefisien korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum PT. Bank Aceh Syariah**

##### **4.1.1. Sejarah PT. Bank Aceh Syariah**

Pada masa pembentukan Provinsi Daerah Istimewa Aceh yaitu tahun 1956, Pemerintah Daerah Aceh saat itu belum memiliki bank sendiri yang merupakan sebagai pelengkap otonomi bagi daerah yang berguna untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di daerah, meningkatkan taraf hidup rakyat banyak serta untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut dengan Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang yang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, yaitu wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu bank dalam bentuk perseroan terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar yang ditetapkan Rp. 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, pada tanggal 2 Februari 1960 barulah diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan Nomor 12096/BUM/II dan pengesahan bentuk hukum

dari Menteri Kehakiman dengan surat No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, saat itu PT Bank Kesejahteraan NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, dengan begitu semua bank milik pemerintah daerah yang sudah berdiri sebelumnya harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut. Untuk memenuhi ketentuan ini, pada tahun 1963 pemerintah daerah provinsi daerah istimewa Aceh membuat peraturan daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya bank pembangunan daerah istimewa Aceh. Sebagaimana dalam perda tersebut ditegaskan bahwa maksud dari pendirian bank pembangunan daerah istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Pada tanggal 7 April 1973 tepatnya sepuluh tahun kemudian, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang penetapan pelaksanaan pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status baik hak dan kewajiban serta bentuk hukum dan lainnya secara resmi terlaksanakan pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Pemerintah daerah beberapa kali mengadakan perubahan peraturan daerah. Perubahan peraturan

daerah tersebut guna untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yaitu mulai perda No. 10 Tahun 1974, Perda No. 6 Tahun 1978, Perda No. 5 Tahun 1982, Perda No. 8 Tahun 1988, Perda No. 3 Tahun 1993, dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, yaitu bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat dengan PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte pendirian perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 milyar. Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi RP 500 milyar.

Berdasarkan Akte Notaris Husni Usman tentang pernyataan keputusan rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut

disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/61/KEP.GBI/2010 pada tanggal 29 September 2010.

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

Sejarah baru Bank Aceh mulai diukir melalui hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) tanggal 25 Mei 2015, bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konversi secara menyeluruh ke sistem syariah.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan

Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009. Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan membawa dampak yang positif bagi seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, tentu Bank Aceh bisa meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pengembangan daerah yang lebih optimal (PT. Bank Aceh, 2015).

Sejak awal berdirinya hingga tahun 2020 PT. Bank Aceh Syariah telah memiliki 174 jaringan kantor yang tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh. Bank Aceh Syariah juga memiliki kantor cabang dan beberapa kantor cabang pembantu di provinsi Aceh. Salah satu cabangnya berada di Kota Sabang yaitu PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang yang beralamat di Jalan Perdagangan No. 23 Kuta Barat, Sukakarya, Kota Sabang, Aceh. Hadirnya Bank Aceh Syariah di Kota Sabang diharapkan dapat mengembangkan perekonomian masyarakat, sehingga masyarakat bisa menggunakan fasilitas dan jasa pelayanan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

#### **4.1.2. Riwayat Perubahan Nama Serta Badan Hukum**

- a. 19 November 1985: NV. Bank Kesejahteraan Atjeh (BKA)
- b. 6 Agustus 1973: Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (BPD IA)
- c. 5 Februari 1993: PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (PT BPD IA)
- d. 7 Mei 1999: PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, disingkat menjadi: PT Bank BPD Aceh
- e. 29 September 2010: PT Bank Aceh
- f. 19 September 2016: PT Bank Aceh Syariah

#### **4.1.3. Visi Misi dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang**

- a. Visi PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang  
Mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang terus sehat, tangguh, handal, dan terpercaya serta dapat terus memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.
- b. Misi PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang  
Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup bermasyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

c. Motto PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang

“**Kepercayaan**” adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut.

“**Kemitraan**” adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Dalam mencapai visi, misi dan motto tersebut, usaha PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang diarahkan pada pengelolaan bank yang sehat dan pada jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat dan pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang sangat mengutamakan optimalisasi penyediaan pembiayaan serta pelayanan perbankan bagi kemajuan dan kelancaran pembangunan di daerah.

#### **4.2. Deskripsi Data Responden**

Pada penelitian ini, peneliti telah memperoleh data dari responden yaitu nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang melalui penyebaran angket atau kuesioner sebanyak 96 responden. Peneliti memilih memaparkan deskripsi data responden melalui informasi jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan lamanya responden menjadi nasabah di bank tersebut.

**4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Adapun data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1. berikut:

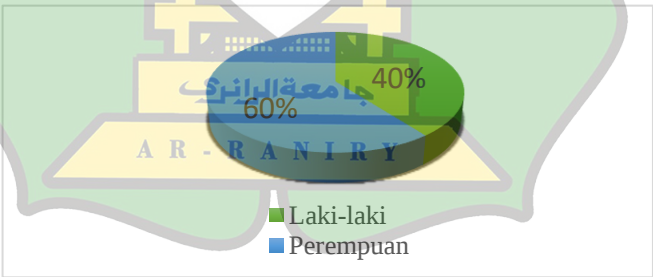
**Tabel 4. 1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No    | Jenis kelamin | Jumlah |
|-------|---------------|--------|
| 1.    | Laki-laki     | 38     |
| 2.    | Perempuan     | 58     |
| Total |               | 96     |

*Sumber: Data diolah (2021).*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah berasal dari kalangan perempuan, yaitu sebanyak 58 orang, sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 38 orang. Adapun jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin pada gambar 4.1:

**Gambar 4. 1**  
**Diagram Jenis Kelamin Responden**



*Sumber: Data diolah (2021).*

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, menunjukkan bahwa yang banyak menjadi responden penelitian adalah perempuan sebesar 60% dan sisanya laki-laki sebanyak 40%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang

Sabang yang paling dominan menjadi responden yaitu yang berjenis kelamin perempuan.

#### 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, umur responden dikelompokkan berdasarkan 4 kategori. Adapun data mengenai umur responden nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang seperti pada tabel 4.2 berikut ini:

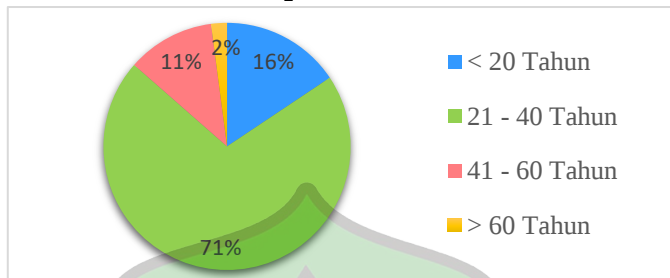
**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

| No    | Umur Responden | Jumlah |
|-------|----------------|--------|
| 1.    | < 20 Tahun     | 15     |
| 2.    | 21-40 Tahun    | 68     |
| 3.    | 41-60 Tahun    | 11     |
| 4     | > 60 Tahun     | 2      |
| Total |                | 96     |

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang paling banyak menurut umur adalah nasabah yang berumur 21-40 tahun sebanyak 68 responden, selanjutnya disusul oleh responden yang berusia < 20 tahun dengan jumlah responden sebanyak 15 orang, kemudian diisi sebanyak 11 orang berusia antara 41-60 tahun, dan terakhir sisanya adalah dengan jumlah responden yang paling sedikit yaitu berusia > 60 tahun sebanyak 2 orang. Adapun persentasenya dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:

**Gambar 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**



*Sumber: Data diolah (2021).*

Berdasarkan umur responden pada gambar 4.2 terlihat bahwa jumlah responden yang mendominasi adalah responden yang berusia 21-40 tahun, memiliki persentase yang lebih tinggi yaitu sebesar 71%, selanjutnya persentase yang berusia < 20 tahun sebanyak 16%, dan yang berusia 41-60 tahun sebesar 11%, sedangkan persentase yang paling rendah adalah yang berusia > 60 tahun yaitu sebesar 2%.

#### **4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah responden yang ditemui peneliti. Adapun jumlah responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

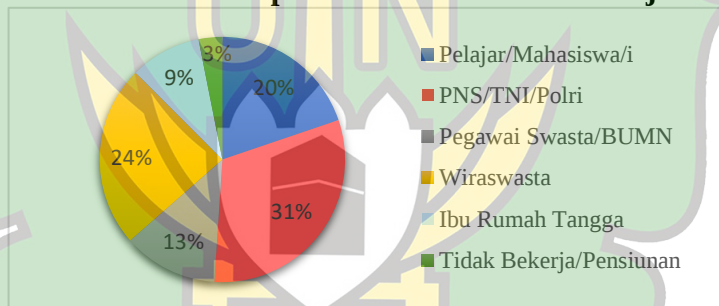
**Tabel 4. 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No    | Pekerjaan               | Jumlah |
|-------|-------------------------|--------|
| 1.    | Pelajar/Mahasiswa/i     | 19     |
| 2.    | PNS/TNI/Polri           | 30     |
| 3.    | Pegawai Swasta/BUMN     | 12     |
| 4.    | Wiraswasta              | 23     |
| 5.    | Ibu Rumah Tangga        | 9      |
| 6.    | Tidak Bekerja/Pensiunan | 3      |
| Total |                         | 96     |

*Sumber: Data diolah (2021).*

Berdasarkan tabel 4.3 nasabah yang menjadi responden terbanyak adalah 30 orang yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 23 orang, pelajar/mahasiswa/i sebanyak 19 orang, selanjutnya responden yang bekerja sebagai pegawai swasta/BUMN sebanyak 12 orang, kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 9 orang, dan yang terakhir responden yang tidak bekerja/pensiunan sebanyak 3 orang. Adapun untuk persentasenya dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini.

**Gambar 4. 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri yang memiliki persentase paling tinggi sebesar 31%, sedangkan yang paling sedikit menjadi responden adalah yang tidak bekerja/pensiunan yaitu sebesar 3%. Sedangkan sisanya yaitu wiraswasta memiliki persentase sebesar 24%, pelajar/mahasiswa/i 20%, pegawai swasta/BUMN 13%, dan ibu rumah tangga sebesar 9% saja.

#### 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

Untuk melihat karakteristik berdasarkan sudah berapa lama menjadi nasabah di bank tersebut, maka peneliti membagi menjadi 3 kategori, seperti pada tabel berikut:

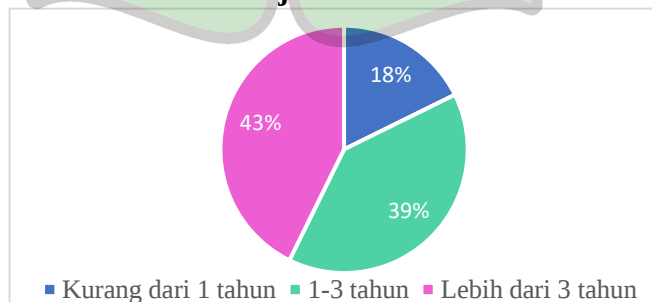
**Tabel 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**

| No    | Sudah Menjadi Nasabah Selama | Jumlah |
|-------|------------------------------|--------|
| 1.    | Kurang dari 1 tahun          | 17     |
| 2.    | 1-3 tahun                    | 38     |
| 3.    | Lebih dari 3 tahun           | 41     |
| Total |                              | 96     |

*Sumber: Data diolah (2021).*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa yang paling banyak menjadi responden adalah yang sudah menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun sebanyak 41 orang, sedangkan 38 orang yang menjadi responden yaitu yang telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun, sisanya kurang dari 1 tahun sebanyak 17 orang. Adapun untuk persentasenya tertera pada gambar 4.4 di bawah berikut ini:

**Gambar 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**



*Sumber: Data diolah (2021).*

Berdasarkan gambar 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa yang mendominasi menjadi responden adalah yang sudah menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun yaitu memiliki jumlah persentase sebanyak 43%, sedangkan sisanya adalah responden yang menjadi nasabah 1-3 tahun dengan persentase sebanyak 39% dan kurang dari 1 tahun sebanyak 18% saja. Bisa diartikan bahwa yang menjadi nasabah dalam jangka waktu lebih dari 3 tahun merasa puas sehingga akan terus menerus menjadi nasabah.

### **4.3. Uji Instrumen Penelitian**

#### **4.3.1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya setiap butir pernyataan yang terdapat di dalam angket atau kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dibantu dengan program statistik SPSS versi 26 *for windows*. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dengan taraf signifikan 5% maka dapat dikatakan item pernyataan dalam suatu kuesioner valid. Adapun untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden, maka dapat dihitung  $96-2$  atau  $df = 94$ , didapatkan  $r$  tabel 0,2006. Butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Hasil pengujian tertera pada tabel 4.5 di bawah ini:

**Tabel 4. 5**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                                | Item  | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------------------------------|-------|----------|---------|------------|
| Fasilitas<br>(X <sub>1</sub> )          | X1.1  | 0,783    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X1.2  | 0,789    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X1.3  | 0,740    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X1.4  | 0,735    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X1.5  | 0,671    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X1.6  | 0,569    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X1.7  | 0,588    | 0,2006  | Valid      |
| Kualitas pelayanan<br>(X <sub>2</sub> ) | X2.1  | 0,745    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.2  | 0,739    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.3  | 0,744    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.4  | 0,733    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.5  | 0,614    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.6  | 0,737    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.7  | 0,788    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.8  | 0,799    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.9  | 0,832    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.10 | 0,767    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | X2.11 | 0,724    | 0,2006  | Valid      |
| Kepuasan nasabah<br>(Y)                 | Y.1   | 0,802    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | Y.2   | 0,714    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | Y.3   | 0,816    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | Y.4   | 0,786    | 0,2006  | Valid      |
|                                         | Y.5   | 0,669    | 0,2006  | Valid      |

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan butir pernyataan yang diberikan kepada 96 responden, masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,2006) dan bernilai positif. Yang artinya semua item pernyataan pada variabel fasilitas (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan nasabah (Y) yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen tersebut dapat dipercaya dan dapat digunakan lebih dari satu kali, pada penelitian ini pengujian dengan *Cronbach's Alpha* yang digunakan untuk mengukur dan menunjukkan sejauh mana kekonsistenan responden dalam menjawab instrumen yang dinilai. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Berikut hasil dari uji reliabilitas pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                     | N of Items | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan      |
|------------------------------|------------|-------------------------|-----------------|
| Fasilitas ( $X_1$ )          | 7          | 0,801                   | <b>Reliabel</b> |
| Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) | 11         | 0,921                   | <b>Reliabel</b> |
| Kepuasan nasabah (Y)         | 5          | 0,814                   | <b>Reliabel</b> |

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,801, kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,921 dan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,814. Sehingga dapat disimpulkan seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

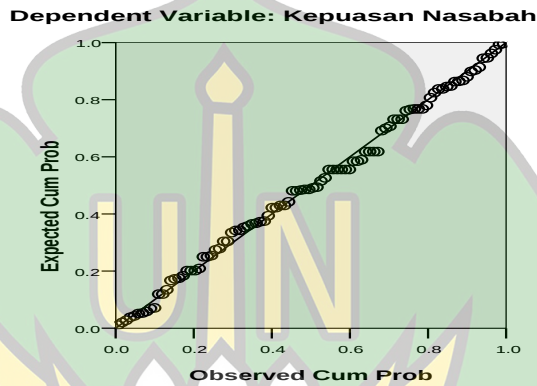
##### 4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam

penelitian ini yaitu dengan model *Probability plot*. Berikut hasil yang diperoleh dari uji normalitas.

**Gambar 4. 5**  
**Hasil Uji Normalitas P Plot**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan gambar di atas, model regresi pada penelitian ini sudah memenuhi normalitas, hal ini dapat dilihat pada grafik *normal Probability plot* bahwa penyebaran titik data mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan model regresi layak digunakan dan residual data telah memenuhi asumsi normalitas atau terdistribusi normal.

#### **4.4.2. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah pengujian yang perlu dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk melihat ada atau

tidaknya multikolinieritas dapat berdasarkan nilai *Tolerance* dan *Varian Inflation Factor* (VIF), dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai *Tolerance*  $> 0,10$  maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

**Tabel 4. 7**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                         |       |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-------|
| Model                     |                    | Collinearity Statistics |       |
|                           |                    | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | Fasilitas          | ,496                    | 2,015 |
|                           | Kualitas Pelayanan | ,496                    | 2,015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2021).

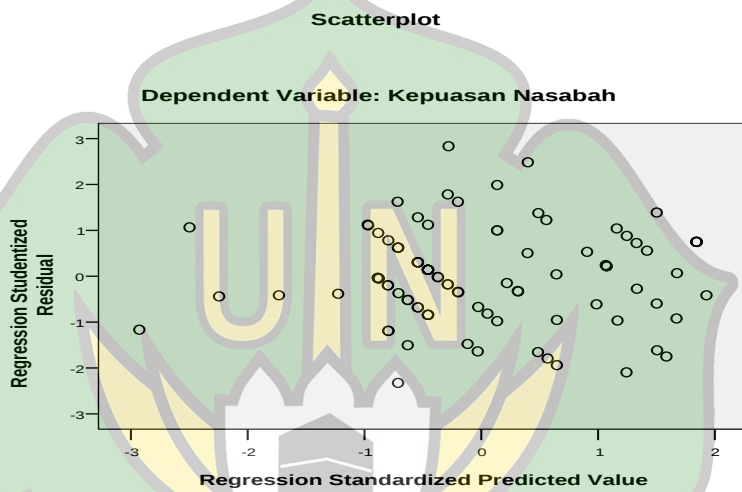
Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinieritas, hal ini karena keseluruhan variabel mempunyai nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$ . Dimana nilai *tolerance* dari fasilitas dan kualitas pelayanan sebesar 0,496 yang artinya setiap *tolerance* variabel mempunyai nilai  $> 0,10$ . Sedangkan untuk nilai VIF, fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki nilai VIF sebesar 2,015 yang menunjukkan bahwa nilai VIF setiap variabel  $< 10$ . Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *scatterplot*, adapun grafiknya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 4. 6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan gambar 4.6 terlihat pada grafik *scatterplot* bahwa titik-titik data tidak membentuk suatu pola, titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka, titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, yang artinya titik-titik data menyebar secara acak, maka data yang digunakan telah memenuhi syarat untuk dilakukan regresi berganda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel fasilitas ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) dan data tidak mengalami heteroskedastisitas.

#### 4.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ). Hasil pengujian dibantu dengan program statistik SPSS versi 26 dan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |        |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.   |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |
| 1                         | (Constant)         | ,192                        | ,222       |                           | ,865   |
|                           | Fasilitas          | ,232                        | ,070       | ,229                      | 3,318  |
|                           | Kualitas Pelayanan | ,713                        | ,070       | ,706                      | 10,226 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan tabel di atas, dapat dihasilkan persamaan linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,192 + 0,232X_1 + 0,713X_2$$

Persamaan regresi linear di atas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai *constant* adalah 0,192, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan (nilai  $X_1$  dan  $X_2$  adalah 0) maka kepuasan nasabah adalah sebesar 0,192.

2. Nilai koefisien fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,232, artinya jika variabel fasilitas ( $X_1$ ) meningkat 1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan konstanta ( $\alpha$ ) adalah 0 (nol), maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 23,2%.
3. Nilai koefisien kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,713, artinya jika variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) meningkat 1% dengan asumsi variabel fasilitas ( $X_1$ ) dan konstanta ( $\alpha$ ) adalah 0 (nol), maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 71,3%.

#### **4.6. Uji Hipotesis**

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan dari variabel independen yaitu fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ) baik secara parsial maupun secara simultan.

##### **4.6.1. Uji Parsial (Uji T)**

Uji parsial atau uji-t dilakukan untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) signifikan atau tidak. Pengambilan keputusan yaitu dengan melihat nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan dapat dinyatakan bahwa

variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat. Begitupun sebaliknya jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang artinya variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan hipotesis dua arah, maka nilai  $\alpha$  ( $\alpha$ ) dibagi 2 sehingga diperoleh  $\alpha = 0,025$ . Derajat kebebasan (db):  $n-2$  ( $96-2=94$ ). Maka didapatkan nilai  $t$  tabel sebesar 1,98552. Berikut tabel hasil pengujian uji- $t$  (parsial).

**Tabel 4. 9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji-t)**

| Variabel                    | t hitung | t tabel | Nilai signifikansi variabel | Nilai signifikansi ketetapan |
|-----------------------------|----------|---------|-----------------------------|------------------------------|
| Fasilitas( $X_1$ )          | 3,318    | 1,98552 | 0,001                       | 0,05                         |
| Kualitas pelayanan( $X_2$ ) | 10,226   | 1,98552 | 0,000                       | 0,05                         |

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, hasil analisis uji- $t$  menggunakan program SPSS versi 26 dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $3,318 > 1,98552$ ) dengan signifikansinya adalah  $0,001 < 0,05$  yang artinya  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).  
 $H_{a1}$ : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $10,226 > 1,98552$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

H<sub>a2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.6.2. Uji Signifikansi (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan), dengan kata lain uji F dilakukan untuk menguji tingkat signifikan, apakah fasilitas dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau tidak, maka peneliti menggunakan uji f (simultan). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu, fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian uji f yaitu:

- 1. Apabila nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2. Apabila nilai F hitung < F tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4. 10  
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 13,885         | 2  | 6,943       | 165,009 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 3,913          | 93 | ,042        |         |                   |
|       | Total      | 17,798         | 95 |             |         |                   |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai  $f$  hitung sebesar 165,009. Untuk memperoleh nilai  $f$  tabel yaitu dengan melihat *degree of freedom* ( $df$ ) atau disebut dengan derajat kebebasan ( $db$ ). Nilai *degree of freedom* ( $df_1$ ) = 2 dan nilai *degree of freedom* ( $df_2$ ) = 93, maka diperoleh nilai  $f$  tabel sebesar 3,09. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05). Hal ini menandakan  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel ( $165,009 > 3,09$ ), dan dengan tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

$H_{a3}$ : Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### 4.7. Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persen pengaruh variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

##### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,883 <sup>a</sup> | ,780     | ,775              | ,20512                     |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, koefisien determinasi terdapat pada nilai *R Square* sebesar 0,780. Secara sederhana koefisien determinasi dapat dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (*R*). Diketahui bahwa nilai *R* sebesar 0,883, maka koefisien determinasi (*R Square*) adalah  $(0,883 \times 0,883)$  diperoleh hasil sebesar 0,780. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 78,0%, sedangkan sisanya  $(100\% - 78,0\%)$  sebesar 22% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

#### **4.8. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.8.1. Pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ )**

Berdasarkan hasil olahan statistik di atas menunjukkan bahwa variabel fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Yang artinya  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat tabel 4.9 diperoleh nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $3,318 > 1,98552$ ) dan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Bank Aceh Syariah sebagai lembaga penyedia jasa, tentunya fasilitas sering diartikan sebagai sarana prasarana penting yang sengaja disediakan untuk dipakai dan dinikmati oleh para nasabah yang bertujuan untuk dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas sebagai sumber daya fisik harus ada terlebih dahulu dan disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada para nasabah. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, segala fasilitas

yang disediakan tentunya diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di Bank Aceh Syariah. Semakin baik fasilitas yang disediakan di PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang tentunya dapat mempengaruhi respon nasabah, sehingga dapat menimbulkan persepsi yang semakin baik, dengan begitu semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang memiliki tampilan gedung yang bagus dan bersih, tampilan ruang tunggu sudah tertata dengan rapi, tersedianya brosur atau bacaan yang menjelaskan produk-produk Bank Aceh Syariah, memiliki penerangan cahaya yang sudah cukup memadai serta memiliki perangkat peralatan yang baik dalam melayani transaksi nasabah sehingga mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang maksimal. Hal ini juga dijelaskan oleh Daryanto dan Farid (2013) bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda atau fisik seperti peralatan, teknologi, berbagai materi yang terawat serta menarik yang mempunyai peranan mempermudah dalam melancarkan transaksi dan dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan dan juga kepuasan pelanggan. Persepsi yang diperoleh nasabah setelah menikmati atau menggunakan fasilitas yang disediakan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang akan berpengaruh terhadap kualitas bank tersebut di mata nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intansari (2021) dan Sari (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian lainnya juga dilakukan oleh Muhtadi, dkk (2020), Aprilyanto dan Johan (2020) yang menyimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan hasil olahan statistik di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Yang artinya  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat tabel 4.9 diperoleh nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $10,226 > 1,98552$ ) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Bank Aceh Syariah selalu memperhatikan keinginan dan juga kebutuhan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur nasabah terhadap pengaruh kepuasan nasabah, kondisi ini disebabkan karena nasabah sekarang sangat mengedepankan masalah layanan, apabila pelayanan yang diberikan maksimal, maka dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari harapan nasabah.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang sudah menerapkan pelayanan secara islami. Kualitas pelayanan dilihat dari Bank Aceh Syariah memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial. Tidak hanya itu, karyawan Bank Aceh Syariah juga tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal bertransaksi. Kualitas pelayanan ditentukan dari seberapa besar kemampuan yang dimiliki Bank Aceh Syariah demi tercapainya kebutuhan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah. Hasil tersebut juga dijelaskan oleh Zulkarnain, dkk (2020) bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan konsumen. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nabila dan Mardianti (2021), Madiistriyatno dan Afdal (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Khaliq (2019), Setiawan dan Fachmi (2018) yang menyimpulkan bahwa

kualitas pelayanan memberikan dampak positif (berpengaruh positif) signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.8.3. Pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ )**

Untuk menguji hipotesis secara simultan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan menggunakan uji F. Berdasarkan hasil olahan statistik di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Yang artinya  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat tabel 4.10 diperoleh nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $165,009 > 3,09$ ) dan dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil pengujian dari koefisien determinasi nilai  $R$  Square sebesar 0,780, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berkontribusi sebesar 78,0% terhadap peningkatan kepuasan nasabah, atau dengan kata lain kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua faktor bebas yaitu fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 78,0%, sedangkan sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang.

Pengaruh positif tersebut disebabkan karena adanya pengaruh dari fasilitas yang tersedia pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa fasilitas yang disediakan sangat baik dan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang, seperti perangkat peralatan yang cukup baik untuk melayani nasabah, tersedianya brosur atau bacaan yang menjelaskan produk-produk Bank Aceh Syariah, tampilan ruang tunggu yang nyaman, tertata dengan rapi dan bersih.

Selain itu, tidak hanya pengaruh fasilitas, Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang juga memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik bagi para nasabahnya seperti bank sudah menerapkan pelayanan secara islami, Bank Aceh Syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, karyawan Bank Aceh Syariah tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal bertransaksi, Bank Aceh Syariah juga memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Fasilitas menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah tabungan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $3,318 > 1,98552$ .
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah tabungan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $10,226 > 1,98552$ .
3. Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki kontribusi dalam meningkatkan

kepuasan nasabah tabungan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel yaitu  $165,009 > 3,09$ .

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bisa dipergunakan sebagai sumber informasi serta sumbangan saran. Penulis menyarankan kepada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang untuk memberikan pelatihan pada bidang-bidang tertentu dan pendidikan yang lebih kepada karyawannya. Khususnya bagi karyawan Bank Aceh Syariah harus mendalami dan memiliki ilmu pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan. Sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah agar kepuasan nasabah dapat tercapai.
2. Bagi peneliti selanjutnya, tidak hanya menganalisis pengaruh pada faktor ini saja, tetapi dapat menambahkan variabel-variabel lainnya agar penelitian ini dapat lebih luas dalam melihat kepuasan nasabah. Variabel-variabel yang dapat ditambahkan meliputi kualitas produk, pengaruh promosi, citra bank, kepercayaan dan loyalitas nasabah. Diharapkan dengan adanya variabel-variabel baru dalam penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan nasabah maka akan memperkuat hasil yang didapatkan. Diharapkan juga

kepada peneliti selanjutnya agar dapat memperluas cakupan lokasi penelitian serta melakukan metode penelitian yang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Al-Arif, M. N. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Alfabeta.
- Artana, R. S. (2016). *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di PD Bank Jogja Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. University Muhammadiyah Purwokerto. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2, Hal. 151-162.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2, Hal. 107-115.
- Darsono, Sakti, A., & Ascarya. (2017). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto, & Farid, M. (2013). *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fathoni, S.E., M.M, D. (2018). *Etika Bisnis Syariah Bank, Koperasi, dan BMT*. Jakarta: Yayasan Pendidikan Nur Azza Lestari.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro.

- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Husnah, A. M. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)*. Skripsi Thesis. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Ibrahim, A. (2020). *Metodologi Penelitian Keuangan Syariah* (1 ed.). Aceh: Penerbit Sahifah.
- Irawan. D, MBA. M.Com, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Junaidi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah di Provinsi Riau). *Jurnal Ilmiah Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No. 1, Hal. 162.
- Karim, A. (2014). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi Kelima*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan

Selatan. *RELEVANCE : Journal Of Management and Business*, Vol. 2, No. 1, Hal.177-188.

Kotler, P., & Gray, A. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran Alih Bahasa Bob Sabran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran (Marketing Management), Edisi Tiga Belas, Alih Bahasa Bob Sabran*. Jakarta: Air Langga.

Kurniawan, J. F. (2014). *Analisis Kepuasan Nasabah Tentang Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara*. Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Tugas Akhir. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.

Miftahuddin, & Hendarsyah, D. (2019). Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis. *Iqtishaduna : Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 8, No. 1, Hal.16-32.

Mochlasin, M.Ag, D. (2018). *Consumer Behavior Perbankan Syariah (Peran Fatwa Haram Bunga Bank Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Salatiga.

Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap

- Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol. 9, No. 2, Hal. 14-25.
- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, Hal. 17-27.
- Prijanto, B., Pulung, R. F., & Sari, A. R. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol. 4, No. 1, Hal. 178-194.
- Radjab, M. AB, D., & Jam'an, SE., M.Si, D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Nalar Fiqih*, Vol. 10, No. 2, Hal. 113-126.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rajab, B. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Rajab, B. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum.
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma : Journal Of Economic and Business*, Hal. 10-20.

Rosyidah, A. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Madiun*. Skripsi. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.

Samsu, S.Ag., M.Pd.I., Ph.D. (2017). *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).

Setiawan, I. P., & Fachmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya. *Journal Of Management & Business*, Vol. 1, No. 2, Hal. 204-211.

Sugiyono, P. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta cv.

Susanti, Y. A. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga*. Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

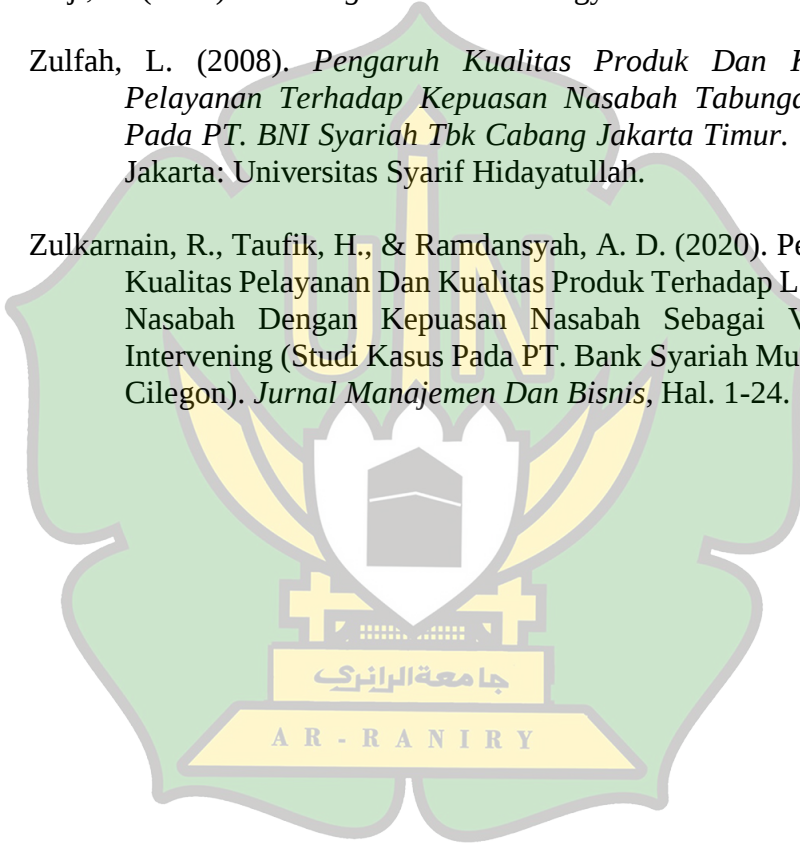
Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, Hal. 51-66.

Wathani, M., & Kurniasih, A. (2015). Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an Concept Of Islamic Banking Service Excellence By The Qur'an. *Jurnal Nisbah*, Vol. 1, No. 1, Hal. 1-22.

Wiji, N. (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zulfah, L. (2008). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur*. Skripsi. Jakarta: Universitas Syarif Hidayatullah.

Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Hal. 1-24.



## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

#### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KANTOR CABANG SABANG)**

---

---

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bapak/Ibu/Sdr/i yang saya hormati

Saya Puteri Anggraini, mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sedang melakukan penelitian sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang)”. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner atau angket ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/I masing-masing.

Kesediaan dan kesungguhan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam mengisi kuesioner ini akan menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Saya menjamin kerahasiaan jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan dan hasilnya hanya akan saya gunakan untuk kepentingan penelitian dalam menyusun tugas akhir atau skripsi.

Atas bantuan dan kesediannya, saya ucapkan terimakasih.  
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Hormat saya  
Peneliti,

Puteri Anggraini



## A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: Mohon isikan data diri anda pada kolom yang telah disediakan dengan memberikan tanda *check list* (✓).

### 1. Jenis Kelamin:

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

### 2. Umur Responden:

- ☐ < 20 tahun
- ☐ 21-40 tahun
- ☐ 41-60 tahun
- ☐ > 60 tahun

### 3. Pekerjaan Responden:

- ☐ Pelajar/Mahasiswa/i
- ☐ PNS/TNI/Polri
- ☐ Pegawai Swasta/BUMN
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Tidak Bekerja/Pensiunan

### 4. Sudah menjadi nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang selama:

- ☐ Kurang dari 1 tahun
- ☐ 1-3 tahun
- ☐ Lebih dari 3 tahun

## B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda *check list* (✓) pada pernyataan yang telah disediakan dalam kuesioner berikut ini, isilah sesuai dengan apa yang anda rasakan pada kolom yang telah disediakan. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yang memiliki keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat setuju Nilai 5

S : Setuju Nilai 4

KS : Kurang setuju Nilai 3

TS : Tidak setuju Nilai 2

STS : Sangat tidak setuju Nilai 1

## C. DAFTAR PERNYATAAN

### 1. Fasilitas (X<sub>1</sub>)

| Pernyataan                                                                                                                 | SS | S | KS | TS | STS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| a. Tampilan gedung Bank Aceh Syariah yang bagus dan bersih                                                                 |    |   |    |    |     |
| a. Tampilan ruang tunggu Bank Aceh Syariah tertata dengan rapi                                                             |    |   |    |    |     |
| a. Memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah seperti komputer, meja, kursi, pena dan lainnya |    |   |    |    |     |
| a. Memiliki penerangan cahaya yang memadai                                                                                 |    |   |    |    |     |
| b. Memiliki perpaduan warna gedung yang bagus                                                                              |    |   |    |    |     |
| a. Tersedia brosur atau bacaan yang menjelaskan produk-produk Bank Aceh Syariah                                            |    |   |    |    |     |

| Pernyataan                                                 | SS | S | KS | TS | STS |
|------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| b. Tersedianya area parkir kendaraan yang memadai dan luas |    |   |    |    |     |

## 2. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

| Pernyataan                                                                                                 | SS | S | KS | TS | STS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| a. Bank sudah menerapkan pelayanan secara islami                                                           |    |   |    |    |     |
| a. Karyawan Bank Aceh Syariah memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan   |    |   |    |    |     |
| b. Bank Aceh Syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi                                          |    |   |    |    |     |
| a. Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah dalam hal transaksi perbankan |    |   |    |    |     |
| b. Pelayanan transaksi sesuai dengan no antrean yang diambil                                               |    |   |    |    |     |
| a. Bank Aceh Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman                                                     |    |   |    |    |     |
| b. Tersedianya slip atau formulir yang disertai dengan contoh pengisiannya                                 |    |   |    |    |     |
| a. Bank Aceh Syariah memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah                           |    |   |    |    |     |

| Pernyataan                                                                                           | SS | S | KS | TS | STS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| a. <i>Customer service</i> Bank Aceh Syariah memberikan informasi yang nasabah butuhkan dengan jelas |    |   |    |    |     |
| b. Karyawan Bank Aceh Syariah tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi            |    |   |    |    |     |
| c. Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial         |    |   |    |    |     |

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

| Pernyataan                                                                       | SS | S | KS | TS | STS |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| a. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Aceh Syariah sangat baik |    |   |    |    |     |
| a. Melakukan pembelian ulang dan menggunakan jasa bank kembali                   |    |   |    |    |     |
| a. Nasabah bersedia untuk merekomendasikan Bank Aceh syariah pada orang lain     |    |   |    |    |     |
| a. Nasabah puas terhadap fasilitas dan pelayanan di Bank Aceh Syariah            |    |   |    |    |     |
| a. Keterjangkauan dan kemudahan akses lokasi yang dituju                         |    |   |    |    |     |

## Lampiran 2. Tabulasi Hasil Jawaban 96 Responden

### 1. Variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>)

| No. | FASILITAS (X <sub>1</sub> ) |    |    |    |    |    |    |
|-----|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|
|     | P1                          | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |
| 1   | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 2   | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 3   | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 4   | 4                           | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  |
| 5   | 4                           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 6   | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 7   | 5                           | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 8   | 5                           | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  |
| 9   | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  |
| 10  | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 11  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  |
| 13  | 5                           | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 14  | 5                           | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 15  | 5                           | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 16  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 18  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 19  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20  | 4                           | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 21  | 5                           | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 3  |
| 22  | 5                           | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  |
| 23  | 4                           | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 24  | 5                           | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  |
| 25  | 5                           | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  |
| 26  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 27  | 4                           | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 28  | 4                           | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |

| No. | FASILITAS (X1) |    |    |    |    |    |    |
|-----|----------------|----|----|----|----|----|----|
|     | P1             | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |
| 29  | 5              | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 30  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31  | 4              | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  |
| 32  | 4              | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 33  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 34  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 35  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 36  | 3              | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  |
| 37  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 38  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 39  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 40  | 4              | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 41  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 42  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 43  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 44  | 3              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 45  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 46  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 47  | 4              | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 48  | 4              | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 49  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 50  | 4              | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  |
| 51  | 4              | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 52  | 5              | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  |
| 53  | 5              | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 54  | 4              | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  |
| 55  | 3              | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 56  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 57  | 4              | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  |
| 58  | 5              | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |

| No. | FASILITAS (X1) |    |    |    |    |    |    |
|-----|----------------|----|----|----|----|----|----|
|     | P1             | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |
| 59  | 5              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 60  | 5              | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 61  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 62  | 5              | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 63  | 5              | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 64  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 65  | 5              | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  |
| 66  | 4              | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  |
| 67  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 68  | 4              | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 69  | 4              | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  |
| 70  | 3              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 71  | 5              | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 72  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 73  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 74  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 75  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 76  | 3              | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 77  | 4              | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  |
| 78  | 4              | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 79  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 80  | 4              | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 81  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  |
| 82  | 4              | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  |
| 83  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 84  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 85  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 86  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 87  | 5              | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 88  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |

| No. | FASILITAS (X1) |    |    |    |    |    |    |
|-----|----------------|----|----|----|----|----|----|
|     | P1             | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 |
| 89  | 5              | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  |
| 90  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |
| 91  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  |
| 92  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 93  | 4              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 94  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 95  | 5              | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 96  | 5              | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  |

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

| No. | KUALITAS PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
|-----|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|     | P1                 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |
| 1   | 4                  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   |
| 2   | 4                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4   | 4   |
| 3   | 4                  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   |
| 4   | 3                  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3   | 2   |
| 5   | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
| 6   | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 7   | 3                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   |
| 8   | 4                  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 9   | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 10  | 5                  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 11  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 12  | 3                  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 13  | 5                  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 3   |
| 14  | 4                  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 15  | 5                  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   |
| 16  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 17  | 4                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   |

| No. | KUALITAS PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
|-----|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|     | P1                 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |
| 18  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 19  | 5                  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   |
| 20  | 4                  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3   | 5   |
| 21  | 3                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   |
| 22  | 4                  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 23  | 4                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 24  | 4                  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   |
| 25  | 5                  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 26  | 3                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 27  | 4                  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 28  | 4                  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   |
| 29  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 30  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 31  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 32  | 4                  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 33  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 34  | 4                  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 35  | 5                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
| 36  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   |
| 37  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   |
| 38  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 39  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 40  | 4                  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 41  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 42  | 3                  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 43  | 4                  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 44  | 3                  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   |
| 45  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 46  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 47  | 3                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |

| No. | KUALITAS PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
|-----|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|     | P1                 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |
| 48  | 4                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3   | 5   |
| 49  | 5                  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   |
| 50  | 4                  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 51  | 4                  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 52  | 5                  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 5   |
| 53  | 4                  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   |
| 54  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   |
| 55  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 56  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   |
| 57  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 58  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 59  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 60  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 61  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5   | 5   |
| 62  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
| 63  | 5                  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
| 64  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
| 65  | 4                  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 66  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 67  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 68  | 5                  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   |
| 69  | 4                  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   |
| 70  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 71  | 5                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 72  | 5                  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   |
| 73  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 74  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   |
| 75  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 76  | 3                  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 77  | 4                  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |

| No. | KUALITAS PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |
|-----|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|     | P1                 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |
| 78  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 79  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 80  | 3                  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   |
| 81  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 82  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 83  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 84  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 85  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 86  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 87  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 88  | 4                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 89  | 5                  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
| 90  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 91  | 4                  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 92  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 93  | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   |
| 94  | 4                  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   |
| 95  | 5                  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
| 96  | 5                  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No. | KEPUASAN NASABAH |    |    |    |    |
|-----|------------------|----|----|----|----|
|     | P1               | P2 | P3 | P4 | P5 |
| 1   | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2   | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3   | 5                | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 4   | 3                | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 5   | 5                | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 6   | 4                | 3  | 4  | 4  | 4  |

| No. | KEPUASAN NASABAH |    |    |    |    |
|-----|------------------|----|----|----|----|
|     | P1               | P2 | P3 | P4 | P5 |
| 7   | 4                | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 8   | 4                | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 9   | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10  | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 11  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14  | 3                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15  | 5                | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 16  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17  | 4                | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 18  | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 19  | 3                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20  | 4                | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 21  | 4                | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 22  | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 23  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24  | 4                | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 25  | 5                | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 26  | 3                | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 27  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28  | 4                | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 29  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 30  | 4                | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 31  | 4                | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 32  | 5                | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 33  | 4                | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 34  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 35  | 4                | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 36  | 5                | 5  | 5  | 4  | 4  |

| No. | KEPUASAN NASABAH |    |    |    |    |
|-----|------------------|----|----|----|----|
|     | P1               | P2 | P3 | P4 | P5 |
| 37  | 4                | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 38  | 4                | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 39  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 40  | 3                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 41  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 42  | 4                | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 43  | 4                | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 44  | 3                | 3  | 2  | 3  | 3  |
| 45  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 46  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 47  | 4                | 5  | 3  | 3  | 4  |
| 48  | 5                | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 49  | 5                | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 50  | 3                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 51  | 4                | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 52  | 5                | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 53  | 4                | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 54  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 55  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 56  | 5                | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 57  | 4                | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 58  | 5                | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 59  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 60  | 4                | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 61  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 62  | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 63  | 4                | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 64  | 5                | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 65  | 5                | 5  | 4  | 4  | 5  |
| 66  | 5                | 5  | 4  | 4  | 4  |

| No. | KEPUASAN NASABAH |    |    |    |    |
|-----|------------------|----|----|----|----|
|     | P1               | P2 | P3 | P4 | P5 |
| 67  | 4                | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 68  | 3                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 69  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 70  | 4                | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 71  | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 72  | 5                | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 73  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 74  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 75  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 76  | 3                | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 77  | 5                | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 78  | 4                | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 79  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 80  | 4                | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 81  | 4                | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 82  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 83  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 84  | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 85  | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 86  | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 87  | 5                | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 88  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 89  | 5                | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 90  | 4                | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 91  | 5                | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 92  | 4                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 93  | 5                | 3  | 4  | 5  | 3  |
| 94  | 5                | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 95  | 5                | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 96  | 5                | 4  | 5  | 5  | 5  |

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

#### 1. Variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>)

|      |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1     |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1            | ,635** | ,594** | ,628** | ,549** | ,413** | ,176   | ,783** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,086   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,635**       | 1      | ,591** | ,569** | ,433** | ,293** | ,356** | ,789** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,004   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,594**       | ,591** | 1      | ,529** | ,319** | ,333** | ,308** | ,740** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,000   | ,002   | ,001   | ,002   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,628**       | ,569** | ,529** | 1      | ,523** | ,272** | ,191   | ,735** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,007   | ,062   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1.5 | Pearson Correlation | ,549**       | ,433** | ,319** | ,523** | 1      | ,388** | ,198   | ,671** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,002   | ,000   |        | ,000   | ,054   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1.6 | Pearson Correlation | ,413**       | ,293** | ,333** | ,272** | ,388** | 1      | ,221*  | ,569** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,004   | ,001   | ,007   | ,000   |        | ,031   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1.7 | Pearson Correlation | ,176         | ,356** | ,308** | ,191   | ,198   | ,221*  | 1      | ,588** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,086         | ,000   | ,002   | ,062   | ,054   | ,031   |        | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X1   | Pearson Correlation | ,783**       | ,789** | ,740** | ,735** | ,671** | ,569** | ,588** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |

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

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

#### 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

|      |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      |                     | X2.1         | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2.6   | X2     |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1            | ,572** | ,499** | ,474** | ,442** | ,539** | ,745** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,572**       | 1      | ,477** | ,553** | ,392** | ,460** | ,739** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,499**       | ,477** | 1      | ,545** | ,416** | ,466** | ,744** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.4 | Pearson Correlation | ,474**       | ,553** | ,545** | 1      | ,421** | ,556** | ,733** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.5 | Pearson Correlation | ,442**       | ,392** | ,416** | ,421** | 1      | ,373** | ,614** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.6 | Pearson Correlation | ,539**       | ,460** | ,466** | ,556** | ,373** | 1      | ,737** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2   | Pearson Correlation | ,745**       | ,739** | ,744** | ,733** | ,614** | ,737** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|      | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |

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

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | X2.7         | X2.8   | X2.9   | X2.10  | X2.11  | X2     |
| X2.7  | Pearson Correlation | 1            | ,602** | ,672** | ,551** | ,497** | ,788** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.8  | Pearson Correlation | ,602**       | 1      | ,701** | ,604** | ,531** | ,799** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.9  | Pearson Correlation | ,672**       | ,701** | 1      | ,623** | ,633** | ,832** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.10 | Pearson Correlation | ,551**       | ,604** | ,623** | 1      | ,573** | ,767** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2.11 | Pearson Correlation | ,497**       | ,531** | ,633** | ,573** | 1      | ,724** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| X2    | Pearson Correlation | ,788**       | ,799** | ,832** | ,767** | ,724** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |

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

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

|     |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     |                     | Y.1          | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | Y      |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1            | ,423** | ,613** | ,570** | ,411** | ,802** |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.2 | Pearson Correlation | ,423**       | 1      | ,482** | ,369** | ,380** | ,714** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.3 | Pearson Correlation | ,613**       | ,482** | 1      | ,611** | ,356** | ,816** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.4 | Pearson Correlation | ,570**       | ,369** | ,611** | 1      | ,462** | ,786** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|     | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y.5 | Pearson Correlation | ,411**       | ,380** | ,356** | ,462** | 1      | ,669** |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|     | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |
| Y   | Pearson Correlation | ,802**       | ,714** | ,816** | ,786** | ,669** | 1      |
|     | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|     | N                   | 96           | 96     | 96     | 96     | 96     | 96     |

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

## Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Fasilitas (X<sub>1</sub>)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,801             | 7          |

### 2. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,921             | 11         |

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

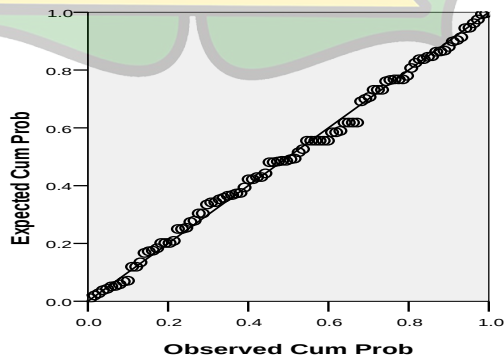
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,814             | 5          |

## Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



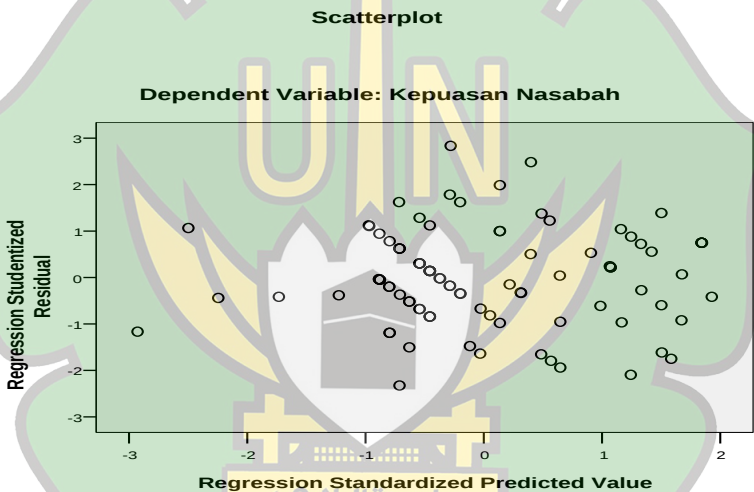
## 2. Uji Multikolinieritas

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

| Model |                    | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------|-------------------------|-------|
|       |                    | Tolerance               | VIF   |
| 1     | Fasilitas          | ,496                    | 2,015 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,496                    | 2,015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## 3. Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

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

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)         | ,192                        | ,222       |                           | ,865   | ,389 |
|       | Fasilitas          | ,232                        | ,070       | ,229                      | 3,318  | ,001 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,713                        | ,070       | ,706                      | 10,226 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)         | ,192                        | ,222       |                           | ,865   | ,389 |
|       | Fasilitas          | ,232                        | ,070       | ,229                      | 3,318  | ,001 |
|       | Kualitas Pelayanan | ,713                        | ,070       | ,706                      | 10,226 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### 2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 13,885         | 2  | 6,943       | 165,009 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 3,913          | 93 | ,042        |         |                   |
|       | Total      | 17,798         | 95 |             |         |                   |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,883 <sup>a</sup> | ,780     | ,775              | ,20512                     |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah