

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG DIPONEGORO



Disusun Oleh:

**Nanda Mulyani
NIM. 160603058**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nanda Mulyani
NIM : 160603058
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Desember 2021

Yang Menyatakan



Nanda Mulyani

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG DIPONEGORO**

Disusun Oleh:

Nanda Mulyani
NIM. 160603058

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

Pembimbing I

Dr. Azharsyah S.E./Ak. M.S.O.M.
NIP. 197811122005011003

Pembimbing II

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

A R - R A N I R Y

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro

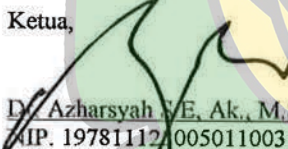
Nanda Mulyani
NIM. 160603058

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 1 (S-1)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: 8 Desember 2022 M
Kamis, 14 Jumadil Awal 1444 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,


Dr. Azharsyah S.E., Ak., M.S.O.M
NIP. 197811121005011003

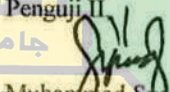
Sekretaris,


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

Penguji I,


Teuku Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
NIDN. 2022185501

Penguji II


Muhandzad Syauqi Bin-Armia, MBA
NIP. 199103062022031000

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


Dr. Hafas Furgani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



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, Email: library@ar-raniry.ac.id

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Mulyani
NIM : 160603058
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : Nandamoelyani97@gmail.com

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

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro

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:

AR - RANIRY

Mengetahui:

Penulis

Nanda Mulyani
NIM. 160603058

Pembimbing I

Dr. Azharsyah S.E., Ak. M.S.O.M
NIP. 197811122015011003

Pembimbing II

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

KATA PENGANTAR



AlhamdulillahilahiRabbil'alamin,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro”**. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag., dan Inayatillah, MA.Ek. sebagai Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam bidang kecerdasan akademik dan spiritual.
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. sebagai Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Azharsyah S.E, Ak. M.S.O.M selaku pembimbing I dan Ana Fitria, S.E., M.Sc selaku pembimbing II dan juga selaku Penasehat Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Teuku Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak selaku penguji I dan Muhammad Syauqi Bin-Armia, MBA selaku penguji II yang telah memberikan masukan, saran, dan perbaikan untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi.
6. Kepada seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan

Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

7. Penghargaan yang paling istimewa untuk Ayahanda tercinta Fadli Yusuf yang senantiasa mendoakan dan menasehati dengan setulus hati serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Penelitian ini saya dedikasikan untuk Ibunda tercinta Rahmawati (Almarhumah) yang telah menjadi sosok panutan dalam hidup saya. Kepada adik-adik tercinta Sarah, Syifa, Taufiq, dan Zakia serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, cinta, dukungan dan motivasi yang tiada habisnya kepada penulis, agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, sehingga saya dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
8. Kepada Sahabat tercinta, Maulizar, Maiza Mellya, Novi Ayu Lestari, Lidya Rahmanisa, Delvi Novia Ananda, Wahyuni Kenaara, Yaumil Khaira dan Tika Ramadhani, yang sangat berjasa dalam segala hal terutama membantu penulis dalam suka maupun duka, yang selalu membantu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dengan ikhlas, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Serta teman-teman seperjuangan prodi perbankan syariah angkatan 2016 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang.

Akhir kata kita berdoa kehadirat Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 24 Desember 2021

Penulis,

Nanda Mulyani

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor: 0543b/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	H	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>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : 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
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَمَى

qīla : قِيلَ

yaqūlu : يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/:

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Ṭalḥah:

طَلْحَةُ

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 Mahasiswa : Nanda Mulyani
NIM : 160603058
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam /Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Diponegoro
Pembimbing I : Dr. Azharsyah S.E, Ak. M.S.O.M.
Pembimbing II : Ana Fitria, S.E., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan prima dengan indikator-indikator kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Data penelitian menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data model regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji-F menunjukkan bahwa kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial sikap, penampilan, perhatian, dan tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kemampuan dan tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan.....	11
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 13
2.1 Bank Syariah.....	13
2.2 Pelayanan Prima	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	14
2.2.2 Pelayanan Prima Dalam Perspektif	
Islam.....	17
2.2.3 Indikator Pelayanan Prima	19
2.3 Kepuasan Nasabah.....	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2.3.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif	
Islam.....	21
2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Pengaruh Antar Variabel	31
2.5.1 Pengaruh Kemampuan Terhadap	
Kepuasan Nasabah	31

2.5.2	Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah	32
2.5.3	Pengaruh Penampilan Terhadap Kepuasan Nasabah	33
2.5.4	Pengaruh Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah	33
2.5.5	Pengaruh Tindakan Terhadap Kepuasan Nasabah	34
2.5.6	Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Nasabah	34
2.6	Kerangka Pemikiran	35
2.7	Pengembangan Hipotesis.....	37
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Data dan Teknik Pemerolehannya.....	38
3.3	Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Variabel Penelitian	42
3.4.1	Variabel Dependen (Y)	42
3.4.2	Variabel Independen (X).....	42
3.5	Skala Pengukuran	44
3.6	Uji Instrumen.....	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	46
3.7	Uji Asumsi Klasik R. V.....	46
3.7.1	Uji Normalitas	46
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.7.3	Uji Multikolinieritas.....	48
3.8	Analisis Regresi Berganda.....	49
3.9	Uji Hipotesis	50
3.9.1	Uji Parsial (Uji-t).....	50
3.9.2	Uji Simultan (Uji-F).....	51
3.10	Koefisien Determinasi (R^2)	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	54

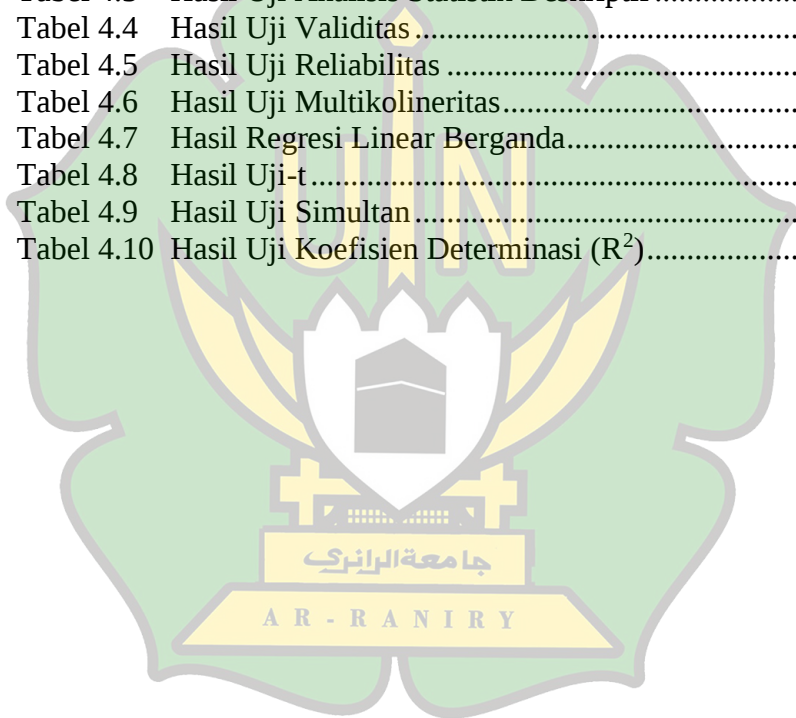
4.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro	54
4.1.2	Visi, Misi, dan Motto Bank Syariah Indonesia	55
4.1.3	Produk dan Jasa BSI.....	55
4.2	Karakteristik Responden.....	56
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Menjadi Nasabah.....	60
4.3	Karakteristik Jawaban Reponden	61
4.3.1	Karakteristik Jawaban Variabel Independen	61
4.3.2	Karakteristik Jawaban Variabel Dependen.....	63
4.4	Hasil Penelitian.....	64
4.4.1	Statistik Deskriptif	64
4.4.2	Uji Validitas	66
4.4.3	Uji Reliabilitas	68
4.4.4	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.4.1	Uji Normalitas	68
4.4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	69
4.4.4.3	Uji Multikolonieritas	70
4.4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.4.6	Uji Hipotesis (Uji – t).....	73
4.4.7	Uji Simultan (Uji-F).....	75
4.4.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.5	Pembahasan	77
4.5.1	Pengaruh Kemampuan Terhadap Kepuasan Nasabah	78
4.5.2	Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah.....	79

4.5.3 Pengaruh Penampilan Terhadap Kepuasan Nasabah	81
4.5.4 Pengaruh Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah	83
4.5.5 Pengaruh Tindakan Terhadap Kepuasan Nasabah	85
4.5.6 Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Nasabah	87
4.5.7 Pengaruh Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Nasabah	89
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116



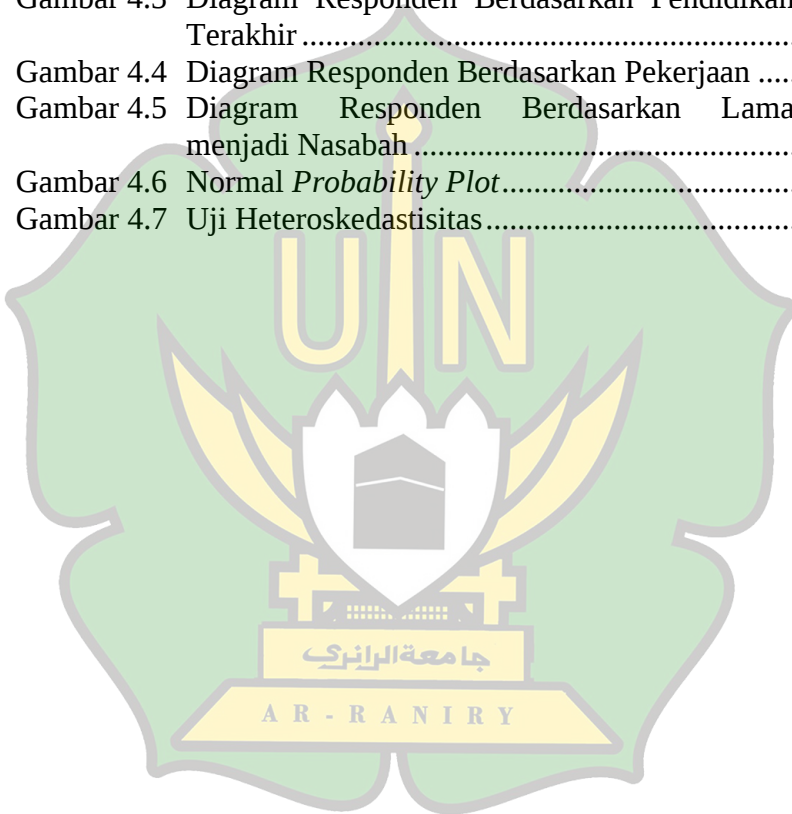
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Nilai p dan q	42
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 3.3	Pengukuran Skala Likert	46
Tabel 4.1	Karakteristik Jawaban Variabel Independen	62
Tabel 4.2	Karakteristik Jawaban Variabel Dependen	64
Tabel 4.3	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	66
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolineritas.....	72
Tabel 4.7	Hasil Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4.8	Hasil Uji-t	75
Tabel 4.9	Hasil Uji Simultan	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78



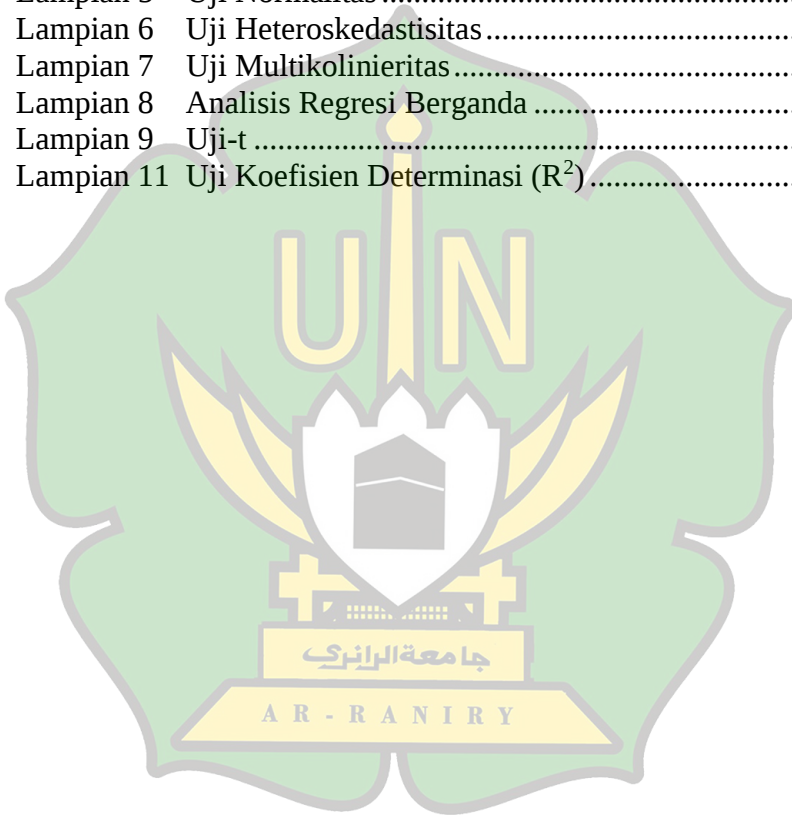
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2	Diagram Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Gambar 4.4	Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Gambar 4.5	Diagram Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	61
Gambar 4.6	Normal <i>Probability Plot</i>	70
Gambar 4.7	Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampian 1	Kuesioner Penelitian.....	102
Lampian 2	Statistik Deskriptif.....	107
Lampian 3	Uji Validitas	107
Lampian 4	Uji Reliabilitas.....	113
Lampian 5	Uji Normalitas	113
Lampian 6	Uji Heteroskedastisitas.....	114
Lampian 7	Uji Multikolinieritas	114
Lampian 8	Analisis Regresi Berganda	114
Lampian 9	Uji-t	115
Lampian 11	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	115



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank ialah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Peran bank sangat penting dalam suatu negara, hal ini disebabkan semua negara di dunia pasti memerlukan bank dalam menjalankan perekonomian dan pasti memerlukan lembaga keuangan bank. Menurut Purba, dkk (2018), bank merupakan salah satu lembaga yang sangat penting dalam sistem ekonomi modern. Tidak satu pun negara modern yang menjalankan kegiatan ekonominya tanpa melibatkan lembaga perbankan.

Sistem kerja perbankan dibagi menjadi dua yakni perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbankan konvensional merupakan perbankan yang melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan hukum positif yang berlaku. Sedangkan perbankan syariah melakukan kegiatan usahanya dengan ketentuan hukum Islam. Perbedaan mendasar antara perbankan konvensional dengan perbankan syariah terletak pada pembagian profit/keuntungannya. Bank konvensional menerapkan sistem bunga (*interest*) dalam pembagian keuntungannya

sedangkan perbankan syariah menggunakan prinsip bagi hasil (*profit sharing*) (Silvia, 2018).

Perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yakni Bank Muamalat. Hal ini merupakan titik awal beroperasinya bank syariah di Indonesia yang kemudian mendorong bank-bank lain untuk mengubah usahanya ke sistem syariah baik yang membuka Unit Usaha Syariah maupun melakukan konversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah (Sumar'in, 2012). Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank konvensional yang membuka Unit Usaha Syariah dan dikonversinya beberapa bank konvensional menjadi syariah. Menurut Statistik Perbankan Syariah (2021) Pertumbuhan bank syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah.

Tabel 1.1
Statistik Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia

Indikator	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total Aset (dalam Miliar)	213.423	254.184	288.027	316.691	350.364	397.073
Jumlah Bank	13	13	13	14	14	14
Jumlah Kantor	1.990	1.869	1.825	1.875	1.919	2.034
Kantor Cabang	450	473	371	478	480	488
Kantor Cabang Pembantu	1.340	1.207	1.176	1.199	1.243	1.351
Kantor Kas	200	189	178	198	197	195
ATM	3.571	3.127	2.585	2.791	2.826	2.800
Jumlah Tenaga Kerja	51.413	51.110	51.068	49.516	49.806	50.212

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, 2021

Pertumbuhan Perbankan Syariah dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, di antaranya yang sangat penting ialah menarik kepercayaan masyarakat terhadap Perbankan Syariah melalui komunikasi yang baik serta menciptakan pelayanan yang berkualitas dan mampu menunjang kenyamanan nasabah (Andespa, 2016). Kualitas dipandang sebagai suatu filosofi utama oleh banyak manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia (Wakid dan Elvitra, 2017). Suatu pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan dan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal (Tjiptono, 2014).

Pentingnya kualitas pelayanan yang baik agar terpenuhi harapan dan keinginan para nasabah sehingga menimbulkan kepuasan pada nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk yang diharapkan (Kotler, 2014). Menurut Howard dan Sheth (1969) dalam Tjiptono (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan/ nasabah adalah suatu situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kemudian Mowen (1995) dalam Tjiptono (2014) menjelaskan lebih lanjut bahwa kepuasan pelanggan/ nasabah sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah diperoleh atau dipakai.

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh dua faktor. Menurut Rianto (2012) faktor yang menentukan kepuasan yaitu meliputi: *expectation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka nasabah akan merasakan kepuasan, tetapi apabila sebaliknya, jika *perceived performance* jauh lebih rendah dari *expectation*, maka nasabah tidak akan merasa puas. Semakin besar jarak antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diterima maka semakin besar ketidakpuasan/kekecewaan yang dirasakan oleh nasabah.

Pelayanan Prima bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/ nasabah. Menurut Nurrianto (2010) pelayanan prima merupakan suatu sikap kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik dalam memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan harapan dapat mewujudkan suatu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen/nasabah.

Hal ini sesuai dengan fungsi bank yang sifatnya melayani nasabah pada semua segmen guna memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai harapan dan kepuasan nasabah/masyarakat (Nurlia dan Barru, 2018). Dalam memberikan kepuasan kepada nasabah pihak bank harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah karena antara satu nasabah dengan nasabah yang lainnya berbeda-beda.

Permasalahan yang terjadi saat ini adalah meskipun bank syariah sudah mudah dijangkau dan telah memberikan pelayanan dengan baik akan tetapi masih ada nasabah yang merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan pada kenyataan yang sering terjadi dilapangan sering dijumpai karyawan yang tidak bersikap seperti seharusnya. Bahkan sering ditemukan karyawan yang tidak ramah, tidak perhatian, dan jarang senyum terhadap nasabah. Karyawan masih ada memberikan kesan yang buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik.

Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Mastura (2018) dengan lokasi yang berbeda yaitu pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian oleh Darmawan dan Ridlwan (2018) dengan dengan objek penelitian pada BTN Syariah KC Surabaya, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pada tahun berikutnya, Farida dan Hardianawati (2019) juga melakukan penelitian serupa pada PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. Hasil penelitian mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT

Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pahlawan Revolusi Baru.

Selanjutnya Junaedi (2020) juga meneliti tentang Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). Namun penelitian ini mengangkat indikator pelayanan prima menjadi variabel yang diuji. Hasil penelitian mengemukakan bahwa secara simultan variabel Sikap mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif dengan Kepuasan Nasabah, variabel Perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan hasil analisis berganda variabel Sikap dan variabel Perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Analisa regresi parsial menunjukkan bahwa variabel Tindakan adalah variabel yang paling dominan. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya t Hitung, yaitu 2,992 dan nilai koefisien beta 0,434.

Raziawati dan Ma'rup (2021) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung. Hasil penelitian mengemukakan bahwa pelayanan prima mempunyai hubungan yang sedang pada kepuasan nasabah. Demikian diketahui dari nilai koefisien korelasi pelayanan prima pada kepuasan nasabah sebesar 0,574 berada pada interval tingkat hubungan yang sedang. Hasil uji hipotesis t menyatakan yakni ditemukan pengaruh antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah telah diterima dikarenakan perolehan t hitung melebihi t tabel ($4,439 > 1,683$). Kemudian berdasarkan perhitungan nilai

koefisien determinasi hasilnya yakni 0,330 atau 33,0% artinya bahwa Variabel Y (Kepuasan Nasabah) di BPR Kerta Raharja Bandung dipengaruhi oleh Variabel X (Pelayanan Prima) yakni 33,0%, sementara 67,0% sisanya dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dilakukan penelitian.

Berdasarkan paparan tentang variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan disertai dengan temuan pada penelitian terdahulu, maka penelitian ini menggunakan variabel pelayanan prima sebagai variabel independen yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah dan melanjutkan penelitian terdahulu pada lokasi penelitian yang berbeda. Adapun variabel pelayanan prima yang ditunjukkan dalam skripsi ini adalah 6 dimensi utama penentu pelayanan prima yang meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) (Nurrianto, 2010). Dimensi inilah yang akan diuji dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah.

Fokus penelitian ini adalah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dikarenakan bank tersebut merupakan salah satu bank syariah cabang Aceh yang memberikan jasa terbaiknya kepada nasabah. Hal ini disebabkan oleh BSI Kantor Cabang Diponegoro membuka layanan yang bernama “*Weekend Banking*” atau layanan transaksi perbankan di Kantor yang dibuka setiap hari sabtu untuk meningkatkan layanan kepada nasabah. Adapun layanan yang diberikan meliputi

pembukaan rekening, aktivasi layanan *e-channel*, setor tunai, tarik tunai, transfer online, beragam jenis pembayaran, dan ganti kartu ATM rusak atau tertelan mesin ATM (www.antaranews.com, 2020).

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, peneliti membuat rumusan masalah untuk menjawab permasalahan untuk menjawab permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Adapun rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah Kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?
2. Apakah Sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?
3. Apakah Penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?

4. Apakah Perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?
5. Apakah Tindakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?
6. Apakah Tanggung jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?
7. Apakah Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, peneliti membuat tujuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah untuk menjawab permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
2. Untuk mengetahui sikap secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

3. Untuk mengetahui penampilan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro
4. Untuk mengetahui perhatian secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro
5. Untuk mengetahui tindakan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
6. Untuk mengetahui tanggung jawab secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
7. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta kontribusi dalam dunia akademisi terutama menyangkut tentang perbankan dan diharapkan bisa menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro dalam menjalankan kegiatannya terutama dari segi pelayanan prima.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan skripsi ini, penulis membuat sistematika pembahasan sesuai dengan masing-masing bab. Penulis membaginya menjadi 5 (lima) bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

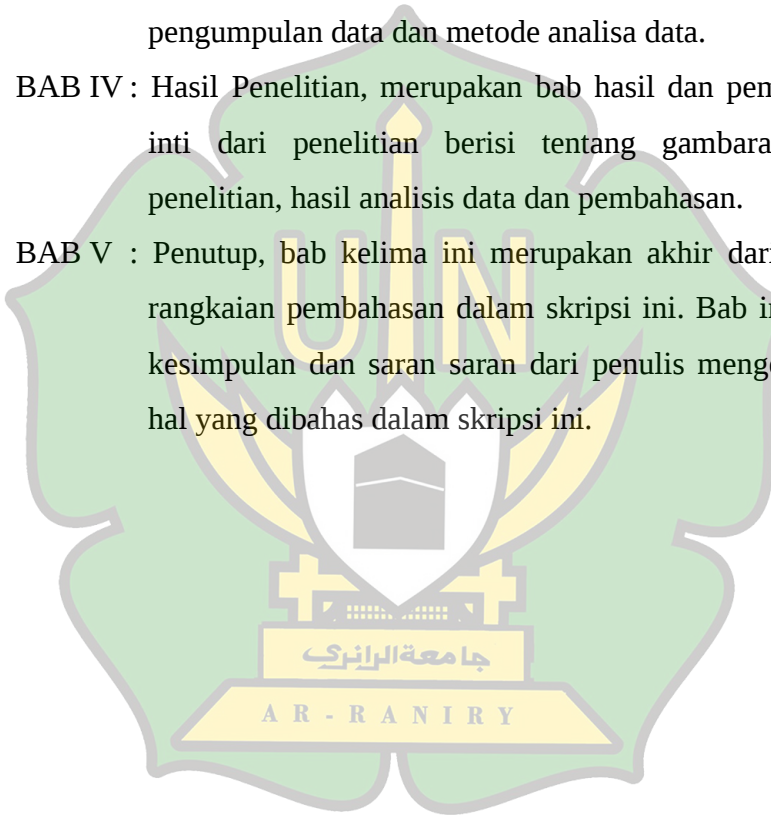
BAB I : Pada bab ini memuat tentang latar belakang penelitian yang memuat uraian tentang permasalahan yang membutuhkan penjelasan secara teoritis untuk menjawab permasalahan tersebut. Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Pada bab ini memuat tentang landasan teori yang menguraikan tentang bank syariah, kepuasan nasabah, dan pelayanan prima. Serta memuat penelitian terkait dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : Pada bab ini memuat metode penelitian yang berisikan informasi mengenai penelitian dan bagaimana cara untuk melakukan penelitian serta cara apa yang digunakan untuk meneliti. Bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisa data.

BAB IV : Hasil Penelitian, merupakan bab hasil dan pembahasan inti dari penelitian berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : Penutup, bab kelima ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi ini. Bab ini berisi: kesimpulan dan saran saran dari penulis mengenai hal-hal yang dibahas dalam skripsi ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

Kata syariah berasal dari bahasa Arab, dari akar kata *syara'a*, yang berarti jalan, cara, dan aturan. Syariah digunakan dalam arti luas dan sempit. Dalam arti luas, syariah dimaksudkan sebagai seluruh ajaran dan norma-norma yang dibawa oleh Nabi Muhammad Saw, yang mengatur kehidupan manusia baik dalam aspek kepercayaan maupun dalam aspek tingkah laku praktisnya. Singkatnya, syariah adalah ajaran-ajaran agama Islam itu sendiri, yang dibedakan menjadi dua aspek, yaitu ajaran tentang kepercayaan (akidah) dan ajaran tentang tingkah laku (amaliah). Dalam hal ini, syariah dalam arti luas identik dengan syarak (*asy-syar'i*) dan *ad-din* (agama Islam). Dalam arti sempit, syariah merujuk kepada aspek praktis (amaliah) dari syariah dalam arti luas, yaitu aspek yang berupa kumpulan ajaran atau norma yang mengatur tingkah laku kongkret manusia. Syariah dalam arti luas sempit inilah yang lazim diidentikkan dan diterjemahkan sebagai hukum Islam (Kasmir, 2015).

Dalam UU No. 21 tahun 2008 Bab I pasal 1 ayat 7 tentang Perbankan Syariah, dijelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Selanjutnya menurut Ascarya (2013),

bank syariah adalah suatu lembaga keuangan bank yang dalam operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada prinsip syariah Islam, dan tata cara operasinya mengacu kepada ketentuan Alquran dan Hadis.

Lebih lanjut menurutnya bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, garar, haram dan zalim. Selain itu, menurut Ismail (2011:23), “bank syariah adalah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dengan landasan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah”.

2.2 Pelayanan Prima

2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang berhubungan dengan interaksi antara seseorang dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan apabila kegiatan-kegiatan dalam pemasaran jasa tersebut dapat merebut atau menarik minat nasabah.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*) (Tjiptono, 2014). Walau demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya yang konsisten.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe yaitu:

1. *Will Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.
2. *Should Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima.
3. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Nurlia dan Barro, 2018).

Pelayanan prima yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dan upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pihak pelanggan. Pelayanan tersebut juga membuat para pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Rosady, 2007).

2.2.2 Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam

Dalam prinsip syariah pelayanan prima berhubungan dengan hubungan manusia dengan sesama atau sering disebut dengan istilah muamalah. Interaksi antara sesama manusia mempunyai dua nilai mutlak yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum Islam adalah setiap interaksi antara sesama manusia harus sejalan dengan syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat landasan hukum Islam pasti mempunyai nilai-nilai akhlak di dalamnya (Fathurrohman, 2015).

Allah SWT Berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 2 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى
الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S Al-Maidah: 2)

Ibnu Katsir dalam tafsirnya menerangkan bahwa Allah dalam surah ini akan mulai menerangkan beberapa peraturan hidup yang wajib dijalankan. Setiap manusia yang berinteraksi harus memperhatikan norma-norma yang ada baik interaksi sesama manusia, maupun interaksi manusia dengan lingkungannya (Abdullah, 2011). Sehingga hal ini juga harus diterapkan dalam dunia perusahaan. Setiap perusahaan harus memperhatikan etika karyawannya dalam bekerja, apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya perbankan. Bank berhubungan langsung dengan nasabah, sehingga kualitas pelayanan karyawan terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

Oleh karena itu, penting bagi setiap bank untuk menerapkan pelayanan prima, agar nasabah merasa puas terhadap bank tersebut dan juga dapat meningkatkan citra dari bank tersebut. Banyak bank

selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya karena nasabahnya akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Di samping itu, bank juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya.

2.2.3 Indikator Pelayanan Prima

Menurut Nurrianto (2010) terdapat 6 dimensi utama sebagai penentu pelayanan prima, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*Action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen (Priansa, 2017). Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan sesuatu memadai) (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Kepuasan merupakan seseorang yang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan

apa yang diharapkan (Mitior dan Susena, 2014). Dalam Tjiptono (2014), Engel (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Pengertian kepuasan konsumen menurut Yuniarti (2015) bahwasannya kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang dan jasa tersebut. Selain Mowen dan Minor ada Brown (2002) yang juga mendefinisikan kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

2.3.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai

ajaran Islam dengan kenyataan yang diterima. Menurut Nasuha (2011) sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka bank syariah harus memberikan pelayanan yang berkaitan dengan sikap-sikap, yakni:

1. Jujur
2. Amanah
3. Benar

Selain itu, dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non-fisik seseorang. Kebutuhan fisik pun bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan pada tingkat kemaslahatan. Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati daripada yang dilakukan (Aprisya, Fauziyah, dan Tresnati, 2015). Allah SWT Berfirman dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu

telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya". (Q.S Ali-Imran: 159)

Ibnu Katsir dalam tafsirnya menerangkan bahwa ayat ini berarti dikarenakan rahmat dari Allah-lah kita harus berlaku lemah lembut terhadap sesama manusia. Sekiranya kita bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah orang lain menjauhkan diri dari sekeliling kita. Karena itu, kita harus senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar tegas dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis (Abdullah, 2011). Menurut Prakoso (2017), kepercayaan (*trust*) adalah kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut.

Hal ini terjadi karena semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan kompetisi. Namun demikian untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara menyeluruh bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu

produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan (Prakoso, 2017).

2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2014) menyebutkan bahwa atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan merupakan tingkat keseimbangan antara produk dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah dengan harapan nasabah, meliputi:
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank syariah sesuai atau melebihi dengan harapan nasabah.
 - c. Fasilitas penunjang yang diterima oleh nasabah sesuai atau melebihi dengan harapan nasabah.

Sebagaimana yang telah dijelaskan, variabel yang menentukan kepuasan nasabah yaitu apa yang diharapkan nasabah dan pelayanan yang diterima. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan karyawan melebihi harapan nasabah, maka akan muncul rasa puas pada nasabah. Sebaliknya, semakin besar tingkat kelebihan kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan harapan nasabah,

semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan nasabah untuk berkunjung kembali atau bertransaksi ulang, meliputi:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah bertransaksi
- c. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesediaan merekomendasi merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan bank tempatnya melakukan transaksi kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan produk pada bank tersebut.

Menurut Yuniarti (2015), ada lima faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menilai kepuasan, diantaranya yaitu:

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, yaitu konsumen merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merek yang mahal.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk menjelaskan penelitian yang hampir serupa dengan penelitian ini. Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor

Cabang Diponegoro. Tujuan adanya penelaahan dimaksud untuk menghindari plagiasi dan kesamaan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan tidak sama dengan yang telah diteliti oleh peneliti lainnya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan prima dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah, sehingga penelitian terkait tersebut dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Mastura (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas, kemudian uji asumsi klasik serta analisis korelasi, analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek, variabel independen penelitian, dan metode analisis data. Dimana penelitian ini menggunakan Bank Aceh KPO Banda Aceh sebagai objek penelitian sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan BSI KC Diponegoro sebagai objek penelitian, selain itu penelitian ini menggunakan kepercayaan nasabah sebagai salah satu variabel independennya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis korelasi. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada salah satu variabel penelitian, metode analisis regresi berganda yang digunakan, dan responden yang melibatkan nasabah.

Darmawan dan Ridlwan (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Pada BTN Syariah KC Surabaya). Hasil penelitian penelitian mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek dan variabel independen, dan metode analisis data. Pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, dan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada salah satu variabel penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan responden yang melibatkan nasabah.

Farida dan Hardianawati (2019) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero),

Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. Hasil penelitian mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif dan kuat dan terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pahlawan Revolusi Baru.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek, dimana penelitian ini menggunakan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pahlawan Revolusi Baru sebagai objek penelitian. Perbedaan lainnya adalah pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian.

Junaedi (2020) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). Hasil penelitian mengemukakan bahwa secara simultan variabel Sikap mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif dengan Kepuasan Nasabah, variabel Perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan hasil analisis berganda variabel Sikap dan variabel Perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Analisa regresi parsial menunjukkan bahwa variabel Tindakan adalah variabel yang paling dominan.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek, dimana penelitian ini menggunakan PT Bank Jatim Capem Maron Probolinggo sebagai objek penelitian. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, metode

penelitian yang digunakan, dan responden yang melibatkan nasabah.

Raziawati dan Ma'rup (2021) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung. Hasil penelitian mengemukakan bahwa pelayanan prima mempunyai hubungan yang sedang pada kepuasan nasabah. Demikian diketahui dari nilai koefisien korelasi pelayanan prima pada kepuasan nasabah sebesar 0,574 berada pada interval tingkat hubungan yang sedang. Hasil uji hipotesis t menyatakan yakni ditemukan pengaruh antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah telah diterima. Kemudian 33,0% kepuasan nasabah dijelaskan oleh pelayanan prima, sementara 67,0% sisanya dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dilakukan penelitian.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek, dimana penelitian ini menggunakan PT BPR Kerta Raharja Bandung sebagai objek penelitian. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian
1	Zainatun Mastura (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh	Hasil penelitian mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Darmawan dan Ridwan (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian penelitian mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian
	Perbankan Syariah (Studi Pada BTN Syariah KC Surabaya)	
3	Farida dan Hardianawati (2019) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru	Hasil penelitian mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pahlawan Revolusi Baru
4	Junaedi (2020) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)	Hasil penelitian mengemukakan bahwa secara simultan variabel Sikap mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif dengan Kepuasan Nasabah, variabel Perhatian mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan hasil analisis berganda variabel Sikap dan variabel Perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Analisa regresi parsial menunjukkan bahwa variabel Tindakan adalah variabel yang paling dominan.
5	Raziawati dan Ma'rup (2021) Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung.	Hasil penelitian mengemukakan bahwa pelayanan prima mempunyai hubungan yang sedang pada kepuasan nasabah. Demikian diketahui dari nilai koefisien korelasi pelayanan prima pada kepuasan nasabah sebesar 0,574 berada pada interval tingkat hubungan yang sedang. Hasil uji hipotesis t menyatakan yakni ditemukan pengaruh antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah telah diterima dikarenakan perolehan t hitung melebihi t tabel ($4,439 > 1,683$).

Sumber: Data Diolah (2021)

2.5 Pengaruh Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni. Asih (2016) mengemukakan bahwa apabila perusahaan memberikan karyawannya kemampuan (*ability*) yang meliputi

pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai *instrument* dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Dengan adanya kemampuan karyawan ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut. Hal ini menyimpulkan bahwa kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.5.2 Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada nasabah dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika seseorang menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap karyawan tersebut akan menggambarkan perusahaannya. Karyawan akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Nasabah akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut (Thimoty, 2016). Oleh karena itu, sikap dari karyawan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sesuai dengan Asih (2016)

bahwa pelayanan prima yang salah satunya terdapat unsur sikap mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.5.3 Pengaruh Penampilan Terhadap Kepuasan Nasabah

Asih (2016) yang mengemukakan bahwa apabila perusahaan membekali karyawannya dengan penampilan (*appearance*) yang meliputi penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan konsumen terwujud. Semakin bagus penampilan karyawan maka semakin dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penampilan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.5.4 Pengaruh Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah

Perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu (Junaedi, 2020). Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang karyawan pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan nasabahnya. Asih (2016) mengemukakan bahwa apabila

perusahaan memberikan perhatian (*attention*) yang meliputi kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan. Apabila nasabah sudah menunjukkan minat untuk menjadi nasabah pada produk atau jasa yang ditawarkan, segera saja layani nasabah tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga nasabah merasa puas dan terpenuhi keinginannya (Thimoty, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa perhatian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.5.5 Pengaruh Tindakan Terhadap Kepuasan Nasabah

Tindakan (*action*) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Tindakan juga dikatakan sebagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (Junaedi, 2020). Semakin bagus tindakan yang diberikan oleh karyawan maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tindakan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.5.6 Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Nasabah

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian

untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Asih (2016) mengemukakan bahwa apabila perusahaan membekali karyawannya dengan pengetahuan tentang tanggung jawab (*responsibility*) yang meliputi suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Tanggung jawab dapat berupa melayani saat tidak bertugas dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan nasabah terwujud. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

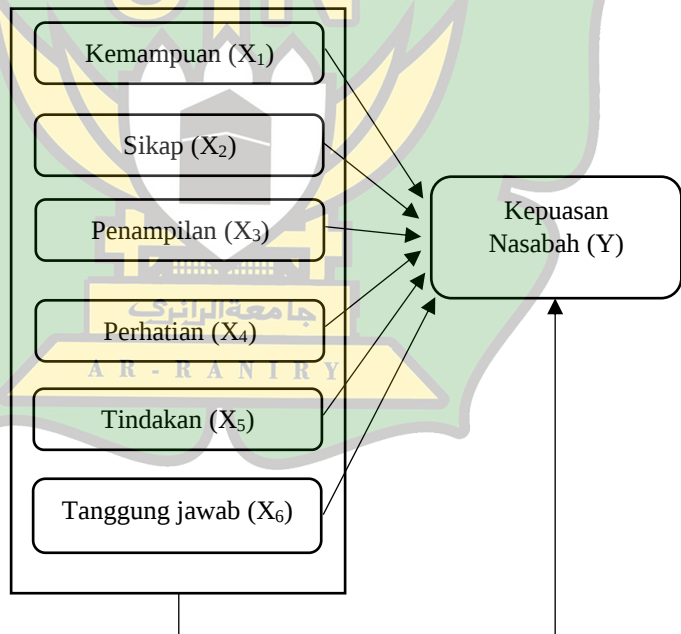
2.6 Kerangka Pemikiran

Dalam sebuah rancangan penelitian diperlukan adanya sebuah kerangka pemikiran. Sebagaimana yang diketahui bahwa kerangka pemikiran merupakan alur dari sebuah penelitian yang dirancang sebelum proses dari penelitian tersebut berlangsung (Sugiyono, 2017). Kerangka berpikir yang baik dapat menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan variabel dependen dan variabel independen dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah pelayanan prima dengan enam indikator yang akan diukur yaitu, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan

tanggung jawab. Sedangkan yang menjadi variabel dependennya adalah kepuasan nasabah. Bagus atau tidak pelayanan prima dan tingkat bagi hasil akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari seorang nasabah. Semakin bagus pelayanan prima maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk pelayanan prima, maka dapat menurunkan kepuasan nasabah. Dengan demikian kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah (2021)

2.7 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum ada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut

- H_{a1} : Kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a2} : Sikap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a3} : Penampilan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a4} : Perhatian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a5} : Tindakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a6} : Tanggung Jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a7} : Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, penelitian asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang didapat langsung dari pihak yang bersangkutan. Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2015) yang dimaksud dengan data primer ialah data yang didapat langsung dari

lapangan dimana data tersebut berupa informasi dari responden yang berhubungan dengan objek penelitian.

Menurut Nazir (2009) teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data yang relevan, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016) yang dimaksud dengan Populasi penelitian adalah generalisasi atau keseluruhan dari objek atau subjek pada penelitian yang sehubungan dengan wilayah suatu penelitian atau sumber data yang dijadikan sebagai sumber penelitian. Populasi penelitian pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro sebanyak 55.968 nasabah pada tahun 2019.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2016), *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Maka setiap unit sampling sebagai

unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasinya.

Jika besar populasi (N) diketahui, maka rumus akan digunakan adalah rumus *sample cross sectional* dan jika N tidak diketahui akan digunakan rumus Lemeshow. Maka untuk penentuan banyaknya sampel responden peneliti akan menggunakan rumus *sample cross sectional*, yaitu: (Lemeshow *et al.* 1990:42)

$$n = \frac{N \times Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q}{d^2(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times p \times q} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$Z_{1-\alpha/2}$ = Statistik Z pada $1-\alpha/2$ tingkat kepercayaan

p = Estimasi proporsi

q = 1- p

d = Presisi yang digunakan

Menurut Lemeshow *et al.* (1990:2) “terdapat 3 tingkat kepercayaan/*confidence* yang bisa digunakan, yakni 90% (1,645), 95% (1,960), dan yang paling tinggi 99% (2,576)”. Kemudian agar bisa menentukan nilai p dan q bisa dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 3.1
Nilai p dan q

p	p x q
0,5	0,25
0,4	0,24
0,3	0,21
0,2	0,16
0,1	0,09

Sumber: Lemeshow et al. (1990:2)

Berikutnya peneliti memilih nilai $P = 0,5$ dalam menentukan jumlah sampel. Lemeshow (1990:2) menyatakan “menggunakan nilai P 0,5 sudah cukup memenuhi persyaratan untuk menentukan besaran sampel”. Presisi yang digunakan adalah $d = 0,1$. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro (N) sebesar 55.968, maka sampel ditentukan sebesar:

$$n = \frac{55.968 \times (1,96)^2 \times 0,25}{(0,1)^2 (55.968-1) + (1,96)^2 \times 0,25}$$

$$n = \frac{55.968 \times 3,84 \times 0,25}{(0,01) (55.967) + 3,84 \times 0,25}$$

$$n = \frac{53.729,28}{559,67 + 0,96}$$

$$n = \frac{53.729,28}{560,63} = 95,83 \text{ (dibulatkan 96)}$$

Ini artinya batas minimum sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang yang diambil dari seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Adapun sampel yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 124 nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen atau bebas (Sugiyono, 2016). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

3.4.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau disebut juga variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen secara positif maupun negatif (Sekaran, 2011). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6). Adapun item pertanyaan untuk operasionalisasi variabel diadopsi dari Hutagalung (2019).

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Item	Skala
1.	Kualitas Pelayanan Prima	1. Kemampuan (X ₁)	Karyawan memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai	Ordinal
			Karyawan mampu berkomunikasi baik dengan nasabah	
			Karyawan memiliki kemampuan dalam menjelaskan prospek dari Bank	
			Karyawan memiliki kompetensi mengenai sistem dalam perbankan.	
		2. Sikap (X ₂)	Sikap karyawan dapat membuat nasabah merasa aman	Ordinal
			Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah	
			Karyawan selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat nasabah datang ke bank	
			Karyawan selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi para nasabah	
		3. Penampilan (X ₃)	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja	Ordinal
			Karyawan tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja	
		4. Perhatian (X ₄)	Karyawan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah	Ordinal
			Karyawan selalu senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi	
			Karyawan selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus	
			Karyawan selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah	
		5. Tindakan (X ₅)	Karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah	Ordinal

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan Item	Skala
			Karyawan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah	
			Karyawan memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah	Ordinal
			Karyawan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani	
			Karyawan tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani	
		6. Tanggung jawab (X_6)	Karyawan tidak istirahat saat sedang melayani nasabah	Ordinal
			Karyawan memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah	
			Karyawan dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah	
			Karyawan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan	

Sumber: Data diolah (2021)

3.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Sugiyono (2017), skala ordinal merupakan skala yang membedakan kategori berdasarkan tingkat atau urutan. Skala ini menggunakan lambang-lambang atau bilangan-bilangan untuk menunjukkan urutan atau tingkatan objek yang diukur berdasarkan karakteristik tertentu.

Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mengukur kuesioner menjadi data kuantitatif membutuhkan skala

pengukuran yang akan menghasilkan data tersebut. Jenis skala yang peneliti gunakan adalah *skala likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif) yang dapat berupa kata-kata “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”.

Untuk keperluan analisis, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti yang tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Pengukuran Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2016

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koisioner tersebut. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23. Uji validitas ini

dapat disampaikan hal-hal pokoknya, sebagai berikut: (1) Uji ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuisioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. (2) Daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. (3) Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan r tabel untuk *degree of freedom* $df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5%. (4) Jika r tabel $< r$ hitung maka butir soal disebut valid (Noor, 2011).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan SPSS untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuisioner yang berhubungan dengan satu dan lainnya. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Dasar

pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak (Ghozali, 2016). Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik merupakan salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data distribusi yang mendekati normal. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat membingungkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dari analisis normal *probability plot* adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual

satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Cara mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) dasar analisisnya adalah:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Jika antar variabel independen terjadi multikolinieritas sempurna, maka model regresi tersebut tidak dapat menaksir secara tepat sehingga diperoleh kesimpulan yang salah tentang variabel yang teliti. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF).

Menurut Ghozali (2016) mengukur multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF)

dari masing-masing variabel, jika nilai toleransi $< 0,10$ atau $VIF > 10$ maka terdapat multikolinieritas, sehingga variabel tersebut harus dibuang, dan sebaliknya jika $tolerance > 0,10$ dan $VIF > 10$ maka variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

3.8 Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih (Sugiyono, 2014). Analisis Regresi Linear Sederhana digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jadi analisis ini bertujuan untuk mengukur pengaruh dari variabel bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e \quad (3.1)$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

$b_1 - b_7$ = Koefisien regresi variabel terikat

X_1 = Kemampuan

X_2 = Sikap

X_3 = Penampilan

X_4	= Perhatian
X_5	= Tindakan
X_6	= Tanggung Jawab
e	= Error

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji tabel t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial (masing-masing) sehingga dapat dirumuskan hipotesis untuk yang pertama dalam uraian kalimat, sebagai berikut:

- H_{01} : Kemampuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a1} : Kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{02} : Sikap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a2} : Sikap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{03} : Penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a3} : Penampilan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{04} : Perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

- H_{a4} : Perhatian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H₀₅ : Tindakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a5} : Tindakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H₀₆ : Tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
- H_{a6} : Tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

Menurut Sujarweni (2015), uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 dan X_2) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima jika taraf signifikan ($\alpha < 0,05$) dan hipotesis ditolak jika taraf signifikan ($\alpha > 0,05$).

3.9.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji tabel F digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap dependen sehingga dapat dirumuskan hipotesis untuk yang kedua dalam uraian kalimat, sebagai berikut:

H₀₇ : Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

H_{a7} : Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

Menurut Sujarweni (2015), uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Kriteria Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. H_0 diterima jika artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, H_a diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.10 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu. Semakin mendekati nol, maka semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen (X) terhadap nilai variabel dependen (Y). Jika koefisien determinasi mendekati satu, maka sebaliknya. Menurut Ghazali (2016) menjelaskan Nilai R^2

yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Dan jika nilai mendekati satu (1) maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen Y.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin) (bankbsi.co.id, 2021).

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Bank Syariah Indonesia

Visi dari BSI adalah “menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan” (bankbsi.co.id, 2021).

Adapun misi dari BSI antara lain: (bankbsi.co.id, 2021)

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 Produk dan Jasa BSI

Adapun produk dan jasa BSI: (bankbsi.co.id, 2021)

1. Produk Pendanaan
 - 1) Giro Wadiah
 - 2) Tabungan Mudharabah (Tabungan Syariah Plus)
 - 3) Tabungan Haji Mudharabah

4) Deposito Mudharabah

2. Produk Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Mudharabah
- 2) Pembiayaan Murabahah
- 3) Pembiayaan Musyarakah
- 4) Pembiayaan Ijarah Bai Ut Takjiri

3. Produk Jasa

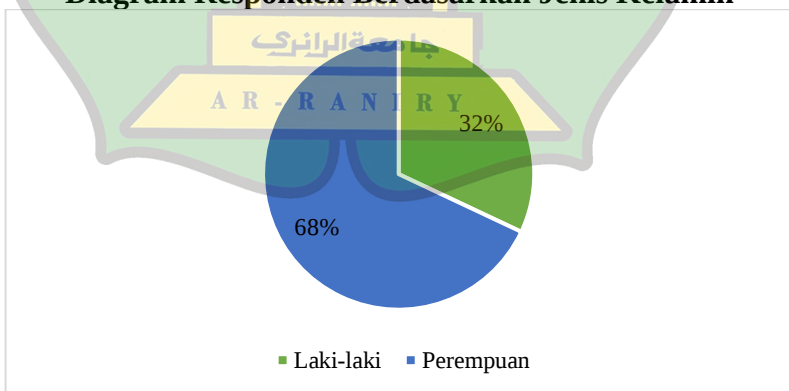
- 1) Kiriman Uang
- 2) Garansi Bank
- 3) Inkaso

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.1
Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



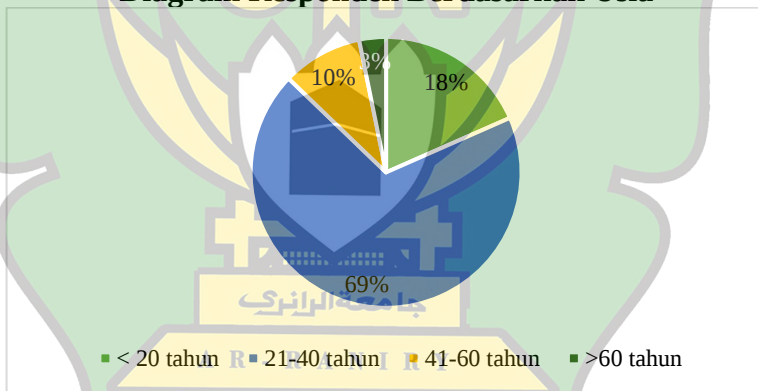
Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang dengan persentase 32% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 85 orang dengan persentase 68%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi adalah perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.2
Diagram Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data diolah, 2021.

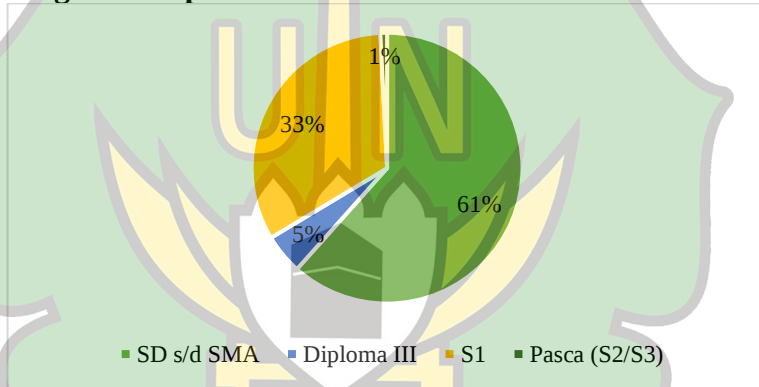
Berdasarkan gambar 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan rentang usia < 20 tahun berjumlah 23 orang dengan persentase 18%, responden dengan rentang usia 21-40 tahun berjumlah 86 orang dengan persentase 69%, responden dengan rentang usia 41-60 tahun berjumlah 12 orang dengan persentase 10%, dan responden dengan rentang usia > 60 tahun

berjumlah 4 orang dengan persentase 3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi adalah responden dengan rentang usia 21-40 tahun.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jenis pendidikan terakhir responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.3
Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Data diolah, 2021.

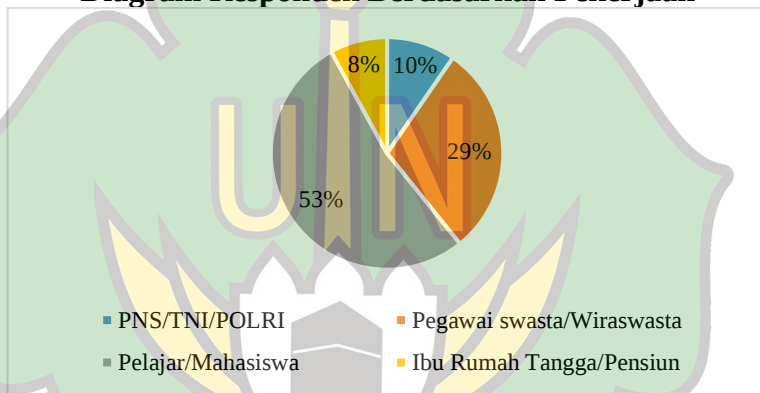
Berdasarkan gambar 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenjang pendidikan SD s/d SMA sebanyak 77 orang dengan persentase 62%, responden dengan jenjang pendidikan Diploma III sebanyak 6 orang dengan persentase 5%, responden dengan jenjang pendidikan sarjana sebanyak 41 orang dengan persentase 33%, dan responden dengan jenjang pendidikan pasca sarjana sebanyak 1 orang dengan persentase 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi

pada penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir adalah responden dengan jenjang pendidikan SD s/d SMA.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan lama masa kerja responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.4
Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data diolah, 2021.

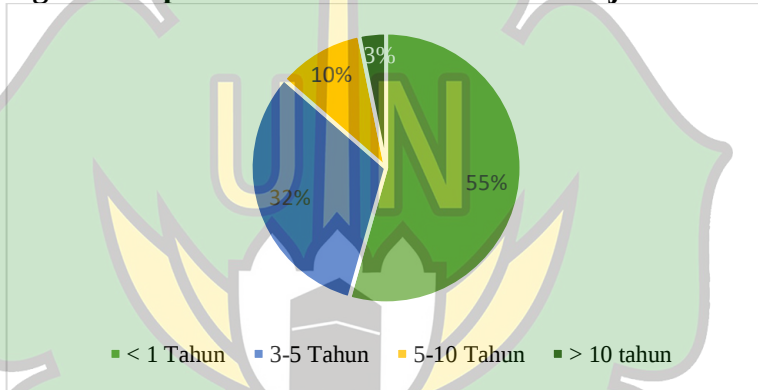
Berdasarkan gambar 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 orang dengan persentase 10%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 37 orang dengan persentase 30%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 66 orang dengan persentase 53%, dan responden dengan jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga/pensiun sebanyak 10 orang dengan persentase 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling mendominasi

pada penelitian ini berdasarkan pekerjaan adalah responden dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Menjadi Nasabah

Berdasarkan lama nya responden menjadi nasabah, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.5
Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah



Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro dengan rentang waktu < 1 tahun sebanyak 68 orang dengan persentase 54%. Responden dengan rentang waktu 3-5 tahun sebanyak 40 orang dengan persentase 32%, responden dengan rentang waktu 5-10 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 10% dan responden dengan rentang waktu > 10 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 3%. Sehingga dapat disimpulkan responden yang paling mendominasi

adalah rentang waktu < 1 tahun. Adanya perbedaan lama menjadi nasabah ini dikarenakan banyak dari responden merupakan nasabah konversi dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh kecuali responden yang rentang waktu < 1 tahun. Padahal usia berdirinya BSI sendiri belum mencapai 1 tahun.

4.3 Karakteristik Jawaban Reponden

4.3.1 Karakteristik Jawaban Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan prima yang terdiri atas indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6). Adapun jawaban responden untuk variabel independen ini dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Jawaban Variabel Independen

Variabel	Pernyataan Item	Jawaban					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Kemampuan (X_1)	Karyawan memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai	2	4	8	76	34	4,10
	Karyawan mampu berkomunikasi baik dengan nasabah	0	2	11	84	27	4,10
	Karyawan memiliki kemampuan dalam menjelaskan prospek dari Bank	0	2	12	79	31	4,12
	Karyawan memiliki kompetensi mengenai sistem dalam perbankan.	0	3	15	76	30	4,07
Total X_1							4,10
Sikap (X_2)	Sikap karyawan dapat membuat nasabah merasa aman	2	4	7	75	36	4,12
	Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah	1	4	8	87	24	4,04
	Karyawan selalu memberikan sambutan selamat datang pada	1	5	16	78	24	3,96

Variabel	Pernyataan Item	Jawaban					Total
		STS	TS	R	S	SS	
	saat nasabah datang ke bank						
Variabel	Pernyataan Item	Jawaban					Total
		STS	TS	R	S	SS	
	Karyawan selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi para nasabah	1	3	10	76	34	4,12
Total X₂							4,06
Penampilan (X ₃)	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja	0	5	5	73	41	4,21
	Karyawan tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja	1	2	10	82	29	4,10
Total X₃							4,15
Perhatian (X ₄)	Karyawan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah	0	6	9	82	27	4,05
	Karyawan selalu senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi	0	3	9	81	31	4,13
	Karyawan selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus	1	8	12	77	26	3,96
	Karyawan selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah	0	5	14	76	29	4,04
Total X₄							4,04
Tindakan (X ₅)	Karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah	0	3	11	81	29	4,10
	Karyawan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah	0	3	10	78	33	4,14
	Karyawan memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah	0	3	12	88	21	4,02
	Karyawan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani	0	2	17	79	26	4,04
	Karyawan tidak memilih-milih	0	2	15	76	31	4,10

Variabel	Pernyataan Item	Jawaban					Total
		STS	TS	R	S	SS	
	nasabah yang akan dilayani						
Total X₅							4,08
Tanggung jawab (X ₆)	Karyawan tidak istirahat saat sedang melayani nasabah	0	3	7	96	18	4,04
	Karyawan memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah	0	5	10	88	21	4,01
	Karyawan dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah	0	3	7	89	25	4,10
	Karyawan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan	0	3	10	92	19	4,02
Total X₆							4,04

Sumber: Data diolah (2021)

4.3.2 Karakteristik Jawaban Variabel Dependen

Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah terdiri atas beberapa indikator yang menjadi komponen dari pembentuk variabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Jawaban Variabel Dependen

Variabel	Pernyataan Item	Jawaban					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Kepuasan Nasabah (Y)	Saya merasa puas terhadap layanan oleh karyawan Bank BSI	1	4	7	81	31	4,10
	Bank BSI memberi kemudahan bagi saya dalam melakukan transaksi	2	6	6	76	34	4,08
	Saya merasa senang melakukan transaksi di Bank BSI	1	5	6	82	30	4,09
	Bank BSI mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi	1	4	7	75	37	4,15
	Bank BSI mampu memberikan lebih dari yang saya harapkan.	0	8	19	77	20	3,98

Variabel	Pernyataan Item	Jawaban					Total
		STS	TS	R	S	SS	
	Saya merasa puas karyawan terampil dan berpengalaman	2	3	11	87	21	3,98
	Saya puas terhadap kinerja sistem dan jaringan Bank BSI	1	7	15	72	29	3,98
	Karyawan mampu memahami kebutuhan nasabah.	0	5	9	80	30	4,09
	Karyawab Bank BSI selalu ramah dan sopan.	0	7	11	79	27	4,02
	Saya yakin bahwa melakukan transaksi ke Bank BSI adalah keputusan yang baik	0	3	12	80	29	4,09
	Saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan oleh Bank BSI	2	3	9	79	31	4,08
	Kondisi Bank BSI nyaman bagi saya	1	4	13	78	28	4,03
Total Y							4,05

Sumber: Data diolah (2021)

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Statistik Deskriptif

Sebelum melakukan uji pengaruh variabel bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) maka terlebih dahulu dilakukan uji mengenai deskripsi variabel penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif. Uji analisis statistik deskriptif ini sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena tujuan dan fungsi dari uji analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran dan ukuran terhadap data dalam bentuk numerik yang berlaku secara umum dan akan digunakan

sebagai data penelitian. Adapun hasil uji analisis statistik deskriptif tersebut akan ditampilkan pada tabel 4.3 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	4,04	7.122	124
Kemampuan	4,09	2.098	124
Sikap	4,06	2.464	124
Penampilan	4,15	1.197	124
Perhatian	4,04	2.456	124
Tindakan	4,08	2.650	124
Tanggung Jawab	4,04	1.899	124

Sumber: Data diolah, 2021

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 124 sampel. Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan jawaban responden variabel kepuasan nasabah menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,04, yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju dengan nilai standar deviasi sebesar 7,122. Jawaban responden variabel kemampuan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,09 yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju, dengan nilai standar deviasi sebesar 2,098. Jawaban responden variabel sikap menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,06 yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju, dengan nilai standar deviasi sebesar 2,464. Jawaban variabel penampilan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,15 yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju, dengan nilai standar deviasi sebesar 1,197. Jawaban variabel perhatian menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,04 yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju, dengan nilai standar

deviasi sebesar 2,456. Jawaban responden variabel tindakan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,08 yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju, dengan nilai standar deviasi sebesar 2,650. Jawaban responden variabel tanggung jawab menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,04 yang artinya persepsi jawaban nasabah adalah setuju, dengan nilai standar deviasi sebesar 1,899.

4.4.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Berikut pengujian validitas pada variabel bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kemampuan (X_1)	K1	0,722	0,1764	Valid
	K2	0,772		Valid
	K3	0,853		Valid
	K4	0,782		Valid
Sikap (X_2)	S1	0,875		Valid
	S2	0,849		Valid
	S3	0,870		Valid
	S4	0,771		Valid
Penampilan (X_3)	P1	0,881		Valid
	P2	0,868		Valid
Perhatian (X_4)	A1	0,845		Valid

	A2	0,832		Valid
	A3	0,905		Valid
	A4	0,857		Valid
Tindakan (X ₅)	T1	0,813		Valid
	T2	0,822		Valid
	T3	0,857		Valid
	T4	0,845		Valid
	T5	0,806		Valid
Tanggung Jawab (X ₆)	R1	0,721		Valid
	R2	0,863		Valid
	R3	0,827		Valid
	R4	0,798		Valid
Kepuasan Nasabah	SQ1	0,827		Valid
	SQ2	0,874		Valid
	SQ3	0,837		Valid
	SQ4	0,847		Valid
	SQ5	0,754		Valid
	SQ6	0,684		Valid
	SQ7	0,833		Valid
	SQ8	0,817		Valid
	SQ9	0,745		Valid
	SQ10	0,828		Valid
	SQ11	0,844		Valid
	SQ12	0,815		Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, jumlah sample (n) dalam penelitian ini yaitu 124, maka $df = 124 - 2 = 122$ dengan α 5% sehingga didapat $r_{tabel} = 0,1764$. Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid.

4.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka kuesioner dapat dikatakan reliabel sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka kuesioner dalam penelitian ini tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas sebagaimana yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Value	Keterangan
Kemampuan (X ₁)	0,779	0.60	Reliabel
Sikap (X ₂)	0,862	0.60	Reliabel
Penampilan (X ₃)	0,691	0.60	Reliabel
Perhatian (X ₄)	0,882	0.60	Reliabel
Tindakan (X ₅)	0,885	0.60	Reliabel
Tanggung Jawab (X ₆)	0,818	0.60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,952	0.60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* melebihi nilai Alpha yaitu 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan/pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

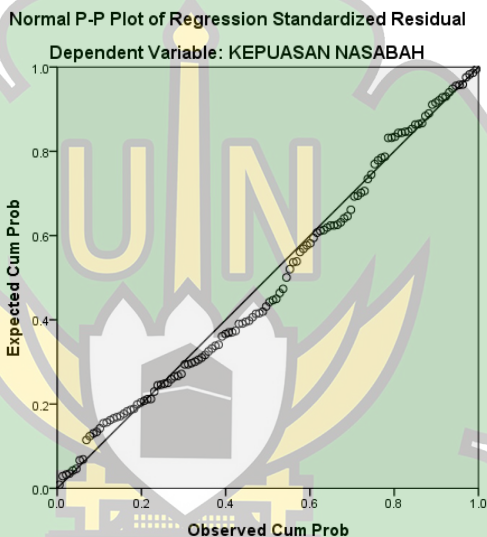
4.4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.4.1 Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau

keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode normal *probability plot*. Berikut Gambar 4.6 grafik normal *probability plot*.

Gambar 4.6
Normal probability plot



Sumber: Data diolah, 2021.

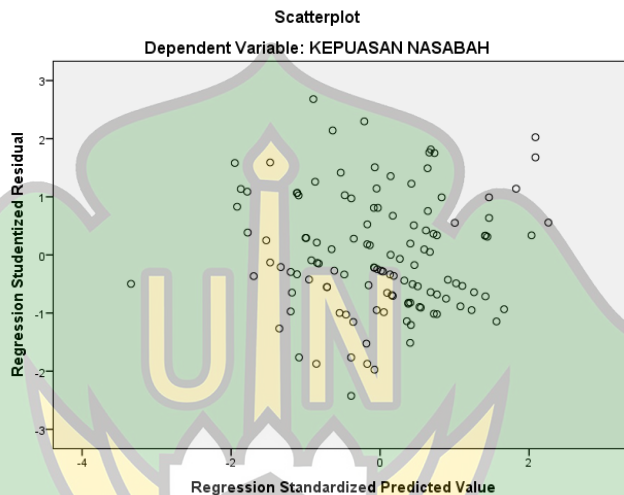
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti arah garis diagonal yang artinya residual terdistribusi secara normal.

4.4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk melihat apakah terdapat kesamaan variabel dari pegamatan yang satu ke

pengamatan yang lainnya. Berikut gambar 4.7 adalah pengujian heteroskedasitas.

Gambar 4.7
Uji heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.7 di atas menunjukkan bahwa data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

4.4.4.3 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari

tolerance value atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun hasil dari pengujian data tersebut ialah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemampuan (X ₁)	0,492	2,031
	Sikap (X ₂)	0,387	2,581
	Penampilan (X ₃)	0,719	1,390
	Perhatian (X ₄)	0,482	2,075
	Tindakan (X ₅)	0,536	1,867
	Tanggung Jawab (X ₆)	0,483	2,070

Sumber: Data diolah, 2021.

Hasil uji melalui *Variance Inflation Factor* (VIF) pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada seluruh variabel adalah $> 0,10$, kemudian nilai VIF pada seluruh variabel adalah < 10 . Maka dapat dinyatakan bahwa model regresi diantara variabel independen tidak terjadi multikolonieritas, dengan kata lain model regresi linear berganda terbebas dari multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X₁), sikap (X₂), penampilan (X₃), perhatian (X₄), tindakan (X₅), dan tanggung jawab (X₆) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda.

Tabel 4.7
Hasil Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	7.197	3.835	
	Kemampuan	.344	.260	.101
	Sikap	.525	.249	.182
	Penampilan	.995	.376	.167
	Perhatian	1.716	.224	.592
	Tindakan	.564	.197	.210
	Tanggung Jawab	.463	.290	.124
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,197 + 0,344 X_1 + 0,525 X_2 + 0,995 X_3 + 1,716 X_4 + 0,564 X_5 + 0,463 X_6 + e$$

Dari persamaan di atas dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 7,197 yang berarti apabila variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab bernilai 0 maka variabel kepuasan nasabah akan bernilai 7,197.
2. Koefisien kemampuan sebesar 0,344 yang berarti jika variabel kemampuan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,344.
3. Koefisien sikap sebesar 0,525 yang berarti jika variabel sikap naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,525.

4. Koefisien penampilan sebesar 0,995 yang berarti jika variabel penampilan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,995.
5. Koefisien perhatian sebesar 1,716 yang berarti jika variabel perhatian naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 1,716.
6. Koefisien tindakan sebesar 0,564 yang berarti jika variabel tindakan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,564.
7. Koefisien tanggung jawab sebesar 0,463 yang berarti jika variabel tanggung jawab naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,463.

4.4.6 Uji Hipotesis (Uji – t)

Uji parsial (Uji-t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) secara parsial (individu). Adapun hasil pengujian tersebut ialah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji-t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.877	.063
	Kemampuan	1.326	.188
	Sikap	2.105	.037
	Penampilan	2.644	.009
	Perhatian	7.652	.000
	Tindakan	2.863	.005
	Tanggung Jawab	1.599	.112

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa pengujian secara parsial dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dan nilai sig. dengan nilai alpha yakni 0,05. Dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} dan nilai sig. $< 0,05$. Adapun t_{tabel} dalam penelitian ini dengan nilai $n = 124$ dan taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapati nilai t_{tabel} sebesar 1,98027. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kemampuan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,326 < 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,188 > 0,05$ maka H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak.
2. Variabel sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,105 > 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,037 < 0,05$ maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.
3. Variabel penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} >$

$t_{\text{tabel}} (2,644 > 1,98027)$ dan tingkat signifikan sebesar 0,009 $< 0,05$ maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

4. Variabel perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (7,652 > 1,98027)$ dan tingkat signifikan sebesar 0,000 $< 0,05$ maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima.
5. Variabel tindakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (2,863 > 1,98027)$ dan tingkat signifikan sebesar 0,005 $< 0,05$ maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima.
6. Variabel tanggung jawab tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (1,599 < 1,98027)$ dan tingkat signifikan sebesar 0,112 $> 0,05$ maka H_{06} diterima dan H_{a6} ditolak.

4.4.7 Uji Simultan (Uji-F)

Uji Simultan (Uji-F) bertujuan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4134.969	6	689.161	38.334	.000 ^b
	Residual	2103.378	117	17.978		
	Total	6238.347	123			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab						

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil uji simultan (Uji-F) pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai F sebesar 38.334 dengan nilai sig. 0,000. Hasil signifikan $F_{0,000} < \alpha (0,05)$. Maka H_{a7} diterima dan H_{07} ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima dengan indikator kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

4.4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Adapun hasil dari penjelasan R^2 (*R-Square*) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.646	4.240

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab

Sumber: Data diolah, 2021

Dari Tabel 4.10 tersebut dapat disimpulkan bahwa angka R Square (R^2) sebesar 0,663, artinya bahwa 66,3% variabel dependen kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel independen, yaitu; kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6). Sedangkan sisanya sebesar 33,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah seperti kualitas pelayanan, bagi hasil, dan kepercayaan nasabah.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan di atas didapatkan bahwa semua uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas pada data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini telah terpenuhi. Pembahasan ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dari pengaruh kemampuan (X_1), sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), dan tanggung jawab (X_6) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Adapun

pembahasan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

4.5.1 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel kemampuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,326 > 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,188 > 0,05$. Oleh karena itu, H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya kemampuan karyawan BSI KC Diponegoro tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Hal ini dikarenakan kemampuan karyawan merupakan bukan suatu faktor yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah. Sehingga nasabah tidak merasa puas ataupun tidak puas dengan tinggi rendahnya kemampuan seorang karyawan. Padahal berdasarkan Tabel 4.1, secara keseluruhan karyawan BSI KC Diponegoro sudah mempunyai kemampuan yang baik dengan rata-rata jawaban nasabahnya 4,10. Artinya para nasabah setuju bahwa karyawan BSI KC Diponegoro sudah memiliki pengetahuan yang memadai, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu menjelaskan prospek dari BSI KC Diponegoro, dan memiliki kompetensi mengenai sitem dalam perbankan.

Selain itu, tidak berpengaruhnya kemampuan terhadap kepuasan nasabah juga dikarenakan oleh nilai koefisien kemampuan hanya sebesar 0,344. Nilai ini merupakan nilai b

terendah dibandingkan dengan nilai b variabel lainnya. Artinya variabel kemampuan memiliki tingkat pengaruh yang paling rendah untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah yaitu hanya sebesar 0,344.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan teori yang dikemukakan oleh Asih (2016) bahwa kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2017) dan Aksel (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.5.2 Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}(2,105 > 1,98027)$ dan tingkat signifikan sebesar $0,037 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Artinya semakin bagus sikap karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

Diponegoro maka semakin besar pula tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Besarnya pengaruh sikap terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro yaitu sebesar 0,525. Nilai ini merupakan nilai b keempat tertinggi dari pada nilai b variabel lainnya. Pengaruh yang didapat pada penelitian ini adalah pengaruh positif, yang artinya semakin bagus sikap yang diterima oleh nasabah maka semakin besar pula peningkatan kepuasan nasabah. Dengan kata lain apabila sikap yang diterima oleh nasabah naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,525 satuan.

Hal ini juga dikarenakan keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada sikap karyawan yang terlibat di dalamnya. Nasabah akan menilai pelayanan di bank tersebut dari kesan pertama dalam berhubungan dengan karyawan yang terlibat dalam bank tersebut. Maka, setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro memiliki standar yang baik dalam hal sikap. Sikap disini dapat berupa sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, berperilaku sopan, memberi rasa aman, melayani nasabah, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

Berdasarkan Tabel 4.1, secara keseluruhan karyawan BSI KC Diponegoro sudah mempunyai sikap yang baik dengan rata-rata jawaban nasabahnya 4,06. Artinya para nasabah setuju bahwa karyawan BSI KC Diponegoro sudah memiliki sikap yang ramah,

sopan, memberikan perhatian penuh terhadap nasabah apabila nasabah merasa kesulitan, serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan nasabah. Selain itu, nasabah juga setuju terhadap sikap karyawan yang memberikan sambutan selamat datang kepada nasabah sehingga dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman bila melakukan transaksi pada BSI KC Diponegoro.

Oleh karena itu, hubungan positif antara sikap karyawan dengan kepuasan nasabah ini dapat menyebabkan berkurangnya retensi nasabah yang ada dan daya tarik bagi nasabah baru sehingga dapat meningkatkan citra baik bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro, nasabah juga akan merekomendasi dari mulut ke mulut yang positif dan pada akhirnya meningkatkan profitabilitas bank tersebut.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aksel (2018) yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.5.3 Pengaruh Penampilan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel penampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,644 > 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,009 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa penampilan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Artinya semakin baik penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro maka semakin besar pula tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Besarnya pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro yaitu sebesar 0,995. Nilai ini merupakan nilai β kedua tertinggi dari pada nilai β variabel lainnya. Artinya penampilan adalah faktor kedua yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh yang didapat pada penelitian ini adalah pengaruh positif, yang berarti semakin bagus penampilan karyawan maka semakin besar pula peningkatan kepuasan nasabah. Dengan kata lain apabila penampilan karyawan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,995 satuan.

Berdasarkan Tabel 4.1, nasabah juga memiliki persepsi setuju bahwa secara keseluruhan karyawan BSI KC Diponegoro sudah mempunyai penampilan yang baik dengan rata-rata jawaban nasabahnya 4,15. Artinya karyawan BSI KC Diponegoro berpenampilan rapi dan sopan dan tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja, karena sebagai lembaga keuangan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penampilan karyawan sangat menjadi pusat perhatian. Setiap perbankan memiliki standar penampilan masing-masing untuk karyawannya. Hal ini dikarenakan seorang karyawan yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik

maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi daya tarik tersendiri dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asih (2016) yang menyatakan bahwa apabila perusahaan membekali karyawannya dengan penampilan (*appearance*) yang meliputi penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan konsumen terwujud.

4.5.4 Pengaruh Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,652 > 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Artinya semakin baik perhatian yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro maka semakin besar pula tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Besarnya pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro yaitu sebesar 1,716. Nilai ini merupakan nilai b tertinggi dari pada nilai b

variabel lainnya. Artinya perhatian adalah faktor utama yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh yang didapat pada penelitian ini adalah pengaruh positif, yang berarti semakin bagus perhatian karyawan kepada nasabah maka semakin besar pula peningkatan kepuasan nasabah. Dengan kata lain apabila perhatian karyawan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 1,716 satuan.

Berdasarkan Tabel 4.1, secara keseluruhan karyawan BSI KC Diponegoro sudah mempunyai perhatian yang baik dengan rata-rata jawaban nasabahnya 4,04. Artinya para nasabah setuju bahwa karyawan BSI KC Diponegoro selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah, selalu senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi, selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah, dan selalu bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah. Oleh karena itu, para nasabah BSI KC Diponegoro dapat merasakan langsung perhatian yang diberikan oleh karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Asih (2016) bahwa apabila perusahaan memberikan perhatian (*attention*) yang meliputi kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh

kebutuhan para nasabah, dan mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah, maka nasabah dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan nasabah terwujud.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2017) dan Junaedi (2020) yang menyatakan bahwa perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.5.5 Pengaruh Tindakan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,863 > 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,005 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Artinya semakin baik tindakan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro maka semakin besar pula tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Besarnya pengaruh tindakan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro yaitu sebesar 0,564. Nilai ini merupakan nilai b ketiga tertinggi dari pada nilai b variabel lainnya. Pengaruh yang didapat pada penelitian ini adalah pengaruh positif, yang artinya semakin bagus tindakan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah maka semakin besar pula

peningkatan kepuasan nasabah. Dengan kata lain apabila tindakan karyawan yang diterima oleh nasabah naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,564 satuan.

Hubungan yang positif ini terjadi karena disebabkan oleh tindakan yang karyawan berikan kepada nasabah merupakan perbuatan nyata yang dilakukan secara cepat dan tegas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan dapat meningkatkan kepuasannya terhadap pelayanan pada bank tersebut. Sesuai dengan hasil kuesioner, dimana berdasarkan Tabel 4.1, nasabah memiliki persepsi setuju bahwa secara keseluruhan karyawan BSI KC Diponegoro sudah memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah, karyawan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah, dan selalu memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah. Selain itu nasabah juga setuju bahwa karyawan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani dan tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Roselina (2017) dan Aksel (2018) yang menyatakan bahwa tindakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2020) variabel tindakan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Maka tidak heran kalau variabel

tindakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

4.5.6 Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,599 > 1,98027$) dan tingkat signifikan sebesar $0,112 > 0,05$. Oleh karena itu, H_{06} diterima dan H_{a6} ditolak. Artinya tanggung jawab karyawan BSI KC Diponegoro tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Hubungan yang tidak berpengaruh ini juga dikarenakan oleh nilai koefisien tanggung jawab hanya sebesar 0,463. Nilai ini merupakan nilai b kedua terendah setelah variabel kemampuan yang juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya variabel tanggung jawab juga memiliki tingkat pengaruh yang rendah untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah yaitu hanya sebesar 0,463.

Berdasarkan Tabel 4.1, secara keseluruhan karyawan BSI KC Diponegoro sudah mempunyai tanggung jawab yang baik dengan rata-rata jawaban nasabahnya 4,04. Artinya para nasabah setuju bahwa karyawan BSI KC Diponegoro sudah memiliki tanggung jawab sesuai dengan SOP yang berlaku, dimana karyawan tidak istirahat saat sedang melayani nasabah, selalu memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, para nasabah juga dapat mempercayai karyawan dalam mengelola uang dan menjamin keamanan uang dari nasabah, dan para nasabah juga setuju bahwa karyawan BSI KC Diponegoro berusaha untuk tidak melakukan kesalahan yang dapat merugikan nasabah. Namun, hal ini tidak dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut karena dikarenakan tanggung jawab karyawan merupakan suatu kewajiban yang memang harus sudah ada pada diri seorang karyawan sehingga bukan menjadi suatu faktor yang dapat membuat nasabah menjadi puas.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang ada. Secara teorinya apabila perusahaan membekali karyawannya dengan pengetahuan tentang tanggung jawab (*responsibility*) yang meliputi suatu sikap berperipikakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Tanggung jawab dapat berupa melayani saat tidak bertugas dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan konsumen terwujud.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asih (2016) yang menyatakan bahwa tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.5.7 Pengaruh Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji simultan untuk variabel independen kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000. Nilai signifikan Uji-F tersebut lebih kecil dibandingkan dengan nilai standar α 5% ($\alpha = 0,05$). Sehingga dapat diputuskan bahwa hipotesis H_{a7} diterima, yang artinya variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

Jika dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan dari hasil uji penelitian ini sebesar 66,3% maka tidak heran kalau keenam faktor yang di ajukan dalam penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dan menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 33,7% dipengaruhi oleh faktor variabel lain diluar model. Variabel lain diluar model yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kualitas pelayanan, yang terdapat pada penelitian Mastura (2018), Darmawan dan Ridwan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil kajian ini dapat memberikan implikasi pada investasi terhadap karyawan, dimana Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor

Cabang Diponegoro dapat meningkatkan kemampuan para karyawan agar nasabah dapat merasakan langsung bahwa karyawan BSI Kantor Cabang Diponegoro memiliki kemampuan yang tinggi, tidak hanya sebatas memiliki pengetahuan dan dapat menjelaskan prospek dari bank, dapat berkomunikasi dengan baik, dan memiliki kompetensi mengenai sistem yang ada dalam perbankan.

Selain itu, BSI Kantor Cabang Diponegoro harus dapat mempertahankan pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu dengan harus mempertahankan sikap, penampilan, perhatian, dan tindakan karyawannya agar dapat membuat kepuasan nasabah selalu tercapai. Karena sikap, penampilan, perhatian dan tindakan karyawan merupakan suatu hal yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah sebagai konsumen dari lembaga keuangan. Dan juga dengan adanya sikap, penampilan, perhatian dan tindakan karyawan yang baik dapat menjadi daya tarik bagi nasabah baru sehingga dapat meningkatkan citra baik bagi BSI Kantor Cabang Diponegoro, nasabah juga akan merekomendasi dari mulut ke mulut yang positif dan pada akhirnya meningkatkan profitabilitas bank tersebut.

Selanjutnya, pihak manajemen bank harus dapat meningkatkan tanggung jawabnya sebagai karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah, agar nasabah tidak menganggap bahwa tanggung jawab karyawan tersebut hanya sebatas kewajiban atau tuntutan kerja karyawan. Sehingga nasabah dapat merasakan

bahwa karyawan pada BSI Kantor Cabang Diponegoro memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kemampuan yang terdiri dari faktor pengetahuan, komunikasi, menjelaskan prospek bank, dan kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
2. Secara parsial variabel sikap karyawan yang terdiri dari faktor ramah, sopan, menyambut nasabah datang, dan memberikan perhatian penuh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
3. Secara parsial variabel penampilan karyawan yang terdiri dari faktor rapi, sopan, dan tidak berlebihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
4. Secara parsial variabel perhatian karyawan yang terdiri dari faktor memberikan perhatian, membantu, menjalin hubungan baik, dan bersedia meluangkan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

5. Secara parsial variabel tindakan karyawan yang terdiri dari faktor cepat, tanggap, luwes, cekatan, tidak memilih-milih nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
6. Secara parsial variabel tanggung jawab karyawan yang terdiri dari faktor tidak istirahat saat melayani, memberikan prosedur pelayanan yang mudah, dapat dipercaya, dan tidak melakukan kesalahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.
7. Secara simultan variabel kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran kepada pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro dan akademisi sebagai masukan serta bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan kedepannya. Adapun saran peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro, diharapkan agar pihak manajemen bank dapat mempertahankan pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu dengan karyawan harus mempertahankan sikap, penampilan, perhatian, dan tindakan karyawan agar kepuasan nasabah selalu tercapai. Selain itu juga, pihak manajemen bank harus dapat meningkatkan kemampuan dan tanggung jawab karyawan agar nasabah dapat merasakan secara langsung kemampuan dan tanggung jawab karyawan, sehingga nasabah dapat merasakan bahwa karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro memiliki kemampuan dan rasa tanggung jawab yang tinggi.
2. Bagi akademisi diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi (sumber acuan) bagi mahasiswa, dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian yang selanjutnya, khususnya untuk penelitian yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu adalah untuk menambah wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah secara umum dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya tetap mempertimbangkan variabel pelayanan prima dengan indikator sikap, penampilan, perhatian, dan tindakan

sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah, karena sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian serta melakukan penelitian pada usaha perbankan syariah lainnya, dan dapat menambah variabel lain yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh.
2011. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2, (terj.) M Abdul Ghoffar*.
Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i.

Al-Arif, Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah; Cetakan I*. Jakarta: CV Alfabeta.

Andespa, Roni. (2016). Meningkatkan Pertumbuhan Bank Syariah,
Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Maqdis, 1(2).

Aprisya, Rizky., Fauziah, Eva., dan Ratih Tresnati. (2015).
Pengaruh Pelayanan Prima (Service Of Excellence)
Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Nasabah Bank
Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung). *Prosiding
Keuangan dan Perbankan Syariah*. ISSN: 2460-2159. 389-
396.

Ascarya. (2013). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja
Grafindo Persada.

Darmawan, Zulfikri Charis., dan Ridlwan, Ahmad Ajib. (2018).
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Perbankan Syariah (Studi Pada BTN Syariah KC Surabaya).
Al-Tijary Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. 3(2): 107-115.

Daulay, Raihanah. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi
Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank
Mandiri Syariah di Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan
Bisnis*. 12(1): 1-15.

Farida, Ayu., dan Hardianawati. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri

- (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 3(2): 11-20.
- Fathurrohman, Tata. (2015). Peranan Akhlak Dalam Kehidupan Seorang Muslim. Diakses Pada Tanggal 15 September 2021 Melalui <https://www.unisba.ac.id/peranan-akhlak-dalam-kehidupan-seorang-muslim/>.
- Ghozali, Imam. (2016). *Analisis Multivariaet dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutagalung, Nurhayati. (2019). Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Daerah Padang Bulan. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ifdhal, M. (2020). Maksimalkan layanan, BSM Aceh beroperasi di hari libur. Diakses Pada Tanggal 20 Juni 2021 Melalui <https://www.antaranews.com/berita/1809509/maksimalkan-layanan-bsm-aceh-beroperasi-di-hari-libur>.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2015). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri.
- Jamila, Rifa Atul. (2016). Penerapan Sistem Bagi Hasil Profit Sharing Pada Tabungan Mudharabah Di Koperasi Bmt Al-Amal Bengkulu. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Junaedi, Deddy. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan*. 4(1): 24-32.

- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan, Edisi Satu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2014). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Prenhalindo.
- Mastura, Zainatun. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh). *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Mitior dan Susena, Karona Cahya. (2014). Analisis Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Candra Motor Di Kaur. *KOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. 2(1): 29-45.
- Mulyaningsih, Luh Ayu. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 5(1): 1-30
- Nasuha, Fauziah. (2011). Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekan baru Menurut Ekonomi Islam. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nurlia, dan Barru, Stia Al-Ghazali. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep *Service Excellent*. *Meraja Journal*. 1(2): 17-29.
- Perdana, Kharisma Mahkota. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Victoria Syariah Di Brebes. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

- Prakoso, Arvan Ali. (2017). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Forum Jual Beli Kaskus). *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purba, Kartika Silvia., Animah., dan Jumaidi, L. Takdir. (2018). Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening (Studi pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah se Pulau Lombok). *Jurnal Aplikasi Akuntansi*. 2(2): 121-140.
- Raziawati, Fazri Samia., dan Ma'rup, Lutfi Esa Herliyani. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Kerta Raharja Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. 5(2): 1870-1885.
- Rianto Al Arif, M. Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* Edisi 1 dan 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Silvia, Devi. 2018. Analisis Perbandingan Profitabilitas Laporan Keuangan Bank Aceh Syariah Sebelum dan Sesudah Konversi. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Banda Aceh.
- Statistik Perbankan Syariah. (2021). Tentang Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia. Diakses Pada 10 Mei 2021 Melalui <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>.

- Sugianto, Jimmy, dan Sugiharto, Sugiono. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Danprice Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1(2): 1-10.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Vironika Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sumar'in. (2012). *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, dan Satisfaction. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Yossinana, Ayu Aulia. (2019). Pengaruh Bagi Hasil Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Minat Menabung Nasabaha Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ulee Kareng. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.

Yuniarti, Vinna Sri. (2015). *Prilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia.

Wakhid, S.C., dan Elvrita. (2012). *Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Bank, Indonesia*. ISSN: Vol. 2, 1858-2559.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG DIPONEGORO

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Kepada Yth,

Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro

Dengan Hormat,

Saya yang bernama Nanda Mulyani mahasiswi Perbankan Syariah, FEBI, UIN Ar-Raniry dengan Nim 160603058 sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui **kuesioner ini** dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bpk/Ibu Sdr/i rasakan.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti

Nanda Mulyani
NIM. 160603058

IDENTITAS RESPONDEN

CARA PENGISIAN ANGKET

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

Bagian Pertama:

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

1. Jenis kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

2. Usia responden

☐ < 20 tahun

☐ 21-40 tahun

☐ 41-60 tahun

☐ > 60 tahun

3. Pendidikan terakhir

☐ SD s/d SMA

☐ D3/S1

☐ Pasca (S2/S3)

4. Pekerjaan

☐ PNS/TNI/POLRI

☐ Pegawai swasta

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Ibu rumah tangga

☐ Lainnya, sebutkan.....

5. Lama menjadi nasabah

☐ < 1 tahun

☐ 3-5 tahun

☐ 5-10 tahun

☐ > 10 tahun

Bagian Kedua:

Petunjuk: Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda *check* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini:

1. Pelayanan Prima

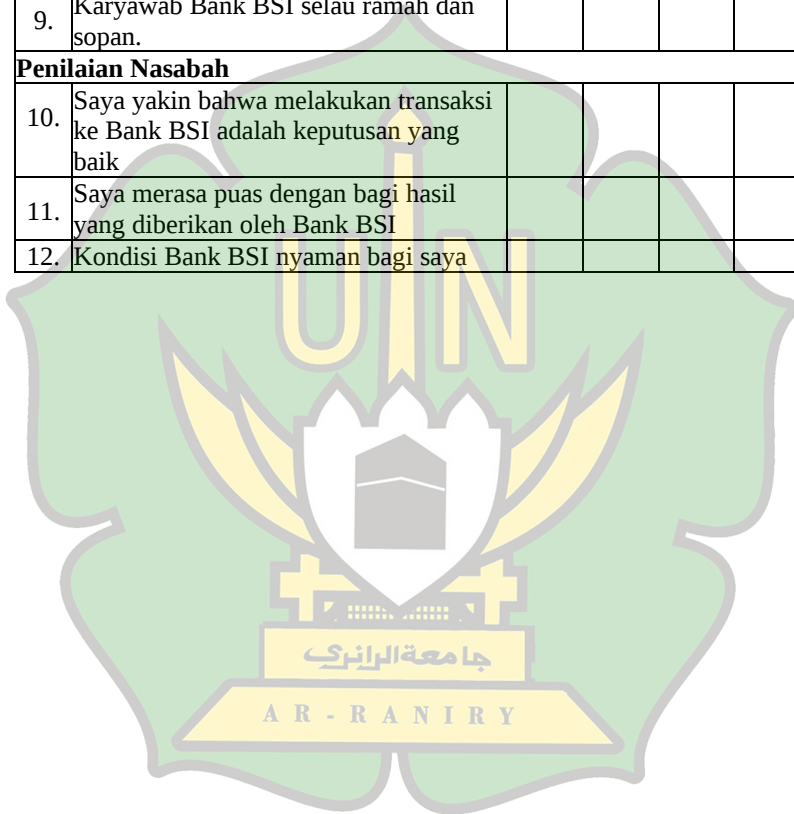
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Kemampuan						
1.	Karyawan memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai					
2.	Karyawan mampu berkomunikasi baik dengan nasabah					
3.	Karyawan memiliki kemampuan dalam menjelaskan prospek dari Bank					
4.	Karyawan memiliki kompetensi mengenai sistem dalam perbankan.					
Sikap						
5.	Sikap karyawan dapat membuat nasabah merasa aman					
6.	Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah					
7.	Karyawan selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat nasabah datang ke bank					
8.	Karyawan selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah serta ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi para nasabah					
Penampilan						
9.	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja					
10.	Karyawan tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja					
Perhatian						
11.	Karyawan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah					
12.	Karyawan selalu senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi					

13.	Karyawan selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus					
14.	Karyawan selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah					
Tindakan						
15.	Karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah					
16.	Karyawan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah					
17.	Karyawan memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
18.	Karyawan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani					
19.	Karyawan tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani					
Tanggung jawab						
20.	Karyawan tidak istirahat saat sedang melayani nasabah					
21.	Karyawan memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah					
22.	Karyawan dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah					
23.	Karyawan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan					

2. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1.	Saya merasa puas terhadap layanan oleh karyawan Bank BSI					
2.	Bank BSI memberi kemudahan bagi saya dalam melakukan transaksi					
3.	Saya merasa senang melakukan transaksi di Bank BSI					
4.	Bank BSI mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi					
5.	Bank BSI mampu memberikan lebih					

	dari yang saya harapkan.					
Persepsi Kinerja						
6.	Saya merasa puas karyawan terampil dan berpengalaman					
7.	Saya puas terhadap kinerja sistem dan jaringan Bank BSI					
8.	Karyawan mampu memahami kebutuhan nasabah.					
9.	Karyawab Bank BSI selau ramah dan sopan.					
Penilaian Nasabah						
10.	Saya yakin bahwa melakukan transaksi ke Bank BSI adalah keputusan yang baik					
11.	Saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan oleh Bank BSI					
12.	Kondisi Bank BSI nyaman bagi saya					



Lampiran 2 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	4,04	7.122	124
Kemampuan	4,09	2.098	124
Sikap	4,06	2.464	124
Penampilan	4,15	1.197	124
Perhatian	4,04	2.456	124
Tindakan	4,08	2.650	124
Tanggung Jawab	4,04	1.899	124

Lampiran 3 Uji Validitas

1. Variabel Kemampuan (X₁)

Correlations						
		K1	K2	K3	K4	Kemampuan
K1	Pearson Correlation	1	.377**	.438**	.341**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
K2	Pearson Correlation	.377**	1	.629**	.480**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
K3	Pearson Correlation	.438**	.629**	1	.644**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124
K4	Pearson Correlation	.341**	.480**	.644**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124
Kemampuan	Pearson Correlation	.722**	.772**	.853**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124

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

2. Variabel Sikap (X₂)

Correlations						
		S1	S2	S3	S4	Sikap
S1	Pearson Correlation	1	.664**	.704**	.554**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
S2	Pearson Correlation	.664**	1	.691**	.524**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
S3	Pearson Correlation	.704**	.691**	1	.525**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124
S4	Pearson Correlation	.554**	.524**	.525**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124
Sikap	Pearson Correlation	.875**	.849**	.870**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124

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

3. Variabel Penampilan (X₃)

Correlations				
		P1	P2	Penampilan
P1	Pearson Correlation	1	.529**	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	124	124	124
P2	Pearson Correlation	.529**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	124	124	124
Penampilan	Pearson Correlation	.881**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	124	124	124

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

4. Variabel Perhatian (X₄)

Correlations						
		A1	A2	A3	A4	Perhatian
A1	Pearson Correlation	1	.645**	.674**	.600**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
A2	Pearson Correlation	.645**	1	.664**	.596**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
A3	Pearson Correlation	.674**	.664**	1	.742**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124
A4	Pearson Correlation	.600**	.596**	.742**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124
Perhatian	Pearson Correlation	.845**	.832**	.905**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124

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

5. Variabel Tindakan (X₅)

Correlations							
		T1	T2	T3	T4	T5	Tindakan
T1	Pearson Correlation	1	.606**	.601**	.600**	.556**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124
T2	Pearson Correlation	.606**	1	.670**	.586**	.537**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124
T3	Pearson Correlation	.601**	.670**	1	.688**	.610**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124
T4	Pearson Correlation	.600**	.586**	.688**	1	.628**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124
T5	Pearson Correlation	.556**	.537**	.610**	.628**	1	.806**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124	124
Tindakan	Pearson Correlation	.813**	.822**	.857**	.845**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124	124
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

6. Variabel Tanggung Jawab (X₆)

		Correlations				
		R1	R2	R3	R4	Tanggung Jawab
R1	Pearson Correlation	1	.484**	.416**	.461**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
R2	Pearson Correlation	.484**	1	.683**	.569**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124
R3	Pearson Correlation	.416**	.683**	1	.542**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124
R4	Pearson Correlation	.461**	.569**	.542**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124
Tanggung Jawab	Pearson Correlation	.721**	.863**	.827**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

7. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

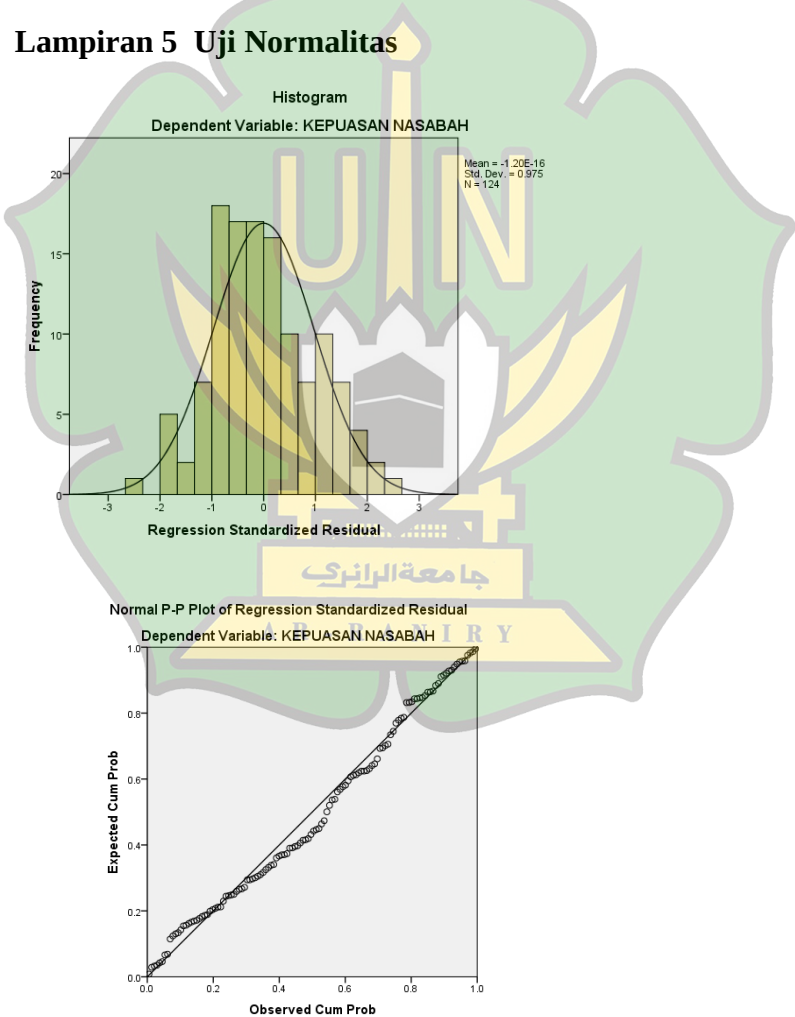
		Correlations												
		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8	SQ9	SQ10	SQ11	SQ12	Kepuasan nasabah
SQ1	Pearson Correlation	1	.749*	.618*	.705*	.591*	.521*	.599*	.650*	.624*	.580*	.688*	.700*	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ2	Pearson Correlation	.749*	1	.792*	.771*	.603*	.496*	.694*	.643*	.558*	.710*	.736*	.707*	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ3	Pearson Correlation	.618*	.792*	1	.743*	.591*	.511*	.698*	.591*	.520*	.728*	.648*	.672*	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ4	Pearson Correlation	.705*	.771*	.743*	1	.596*	.411*	.717*	.619*	.601*	.722*	.628*	.703*	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ5	Pearson Correlation	.591*	.603*	.591*	.596*	1	.592*	.610*	.589*	.477*	.572*	.567*	.526*	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ6	Pearson Correlation	.521*	.496*	.511*	.411*	.592*	1	.494*	.603*	.532*	.443*	.598*	.455*	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ7	Pearson Correlation	.599*	.694*	.698*	.717*	.610*	.494*	1	.646*	.548*	.728*	.645*	.672*	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ8	Pearson Correlation	.650*	.643*	.591*	.619*	.589*	.603*	.646*	1	.692*	.656*	.712*	.560*	.817**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ9	Pearson Correlation	.624*	.558*	.520*	.601*	.477*	.532*	.548*	.692*	1	.577*	.560*	.560*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ10	Pearson Correlation	.580*	.710*	.728*	.722*	.572*	.443*	.728*	.656*	.577*	1	.702*	.643*	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ11	Pearson Correlation	.688*	.736*	.648*	.628*	.567*	.598*	.645*	.712*	.560*	.702*	1	.706*	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
SQ12	Pearson Correlation	.700*	.707*	.672*	.703*	.526*	.455*	.672*	.560*	.560*	.643*	.706*	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Kepuasan nasabah	Pearson Correlation	.827*	.874*	.837*	.847*	.754*	.684*	.833*	.817*	.745*	.828*	.844*	.815*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														

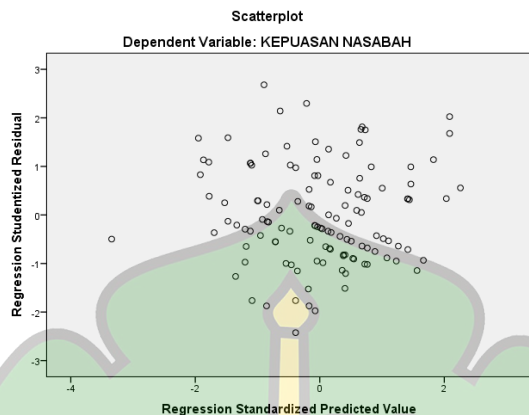
Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Value	Keterangan
Kemampuan (X ₁)	0,779	0.60	Reliabel
Sikap (X ₂)	0,862	0.60	Reliabel
Penampilan (X ₃)	0,691	0.60	Reliabel
Perhatian (X ₄)	0,882	0.60	Reliabel
Tindakan (X ₅)	0,885	0.60	Reliabel
Tanggung Jawab (X ₆)	0,818	0.60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,952	0.60	Reliabel

Lampiran 5 Uji Normalitas



Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemampuan (X1)	0,492	2,031
	Sikap (X ₂)	0,387	2,581
	Penampilan (X3)	0,719	1,390
	Perhatian (X ₄)	0,482	2,075
	Tindakan (X ₅)	0,536	1,867
	Tanggung Jawab (X ₆)	0,483	2,070

Lampiran 8 Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.197	3.835		1.877	.063		
	Kemampuan	.344	.260	.101	1.326	.188	.492	2.031
	Sikap	.525	.249	.182	2.105	.037	.387	2.581
	Penampilan	.995	.376	.167	2.644	.009	.719	1.390
	Perhatian	1.716	.224	.592	7.652	.000	.482	2.075
	Tindakan	.564	.197	.210	2.863	.005	.536	1.867
	Tanggung jawab	.463	.290	.124	1.599	.112	.483	2.070

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 9 Uji t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.877	.063
	Kemampuan	1.326	.188
	Sikap	2.105	.037
	Penampilan	2.644	.009
	Perhatian	7.652	.000
	Tindakan	2.863	.005
	Tanggung Jawab	1.599	.112

Lampiran 10 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4134.969	6	689.161	38.334	.000 ^b
	Residual	2103.378	117	17.978		
	Total	6238.347	123			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab						

Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.646	4.240

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Nanda Mulyani
NIM : 160603058
Tempat/Tanggal Lahir : Nangroe timu/ 08 November 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Dayah Leubue, Ulim, Pidie Jaya
Email : Nandamoelyani97@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD negeri 2 ulim
SMP : SMP ummul ayman Samalanga
SMA : SMA muslimah Samalanga
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Fadli Yusuf
Nama Ibu : Rahmawati (almh)
Alamat Orang Tua : Dayah Leubue, Ulim, Pidie Jaya

Demikianlah biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 24 Desember 2021
Penulis,

Nanda Mulyani