

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SOFT SKILL* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK  
SYARIAH INDONESIA SAREE KAB. ACEH BESAR**



**Disusun Oleh:**

**DINIL IBNU FATHIN  
NIM. 180603065**

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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dinil Ibnu Fathin

NIM : 180603065

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

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

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

Banda Aceh, 26 Desember 2022

Menyatakan,



Dinil Ibnu Fathin

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

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

**Pengaruh *Soft Skill* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Saree Kab. Aceh besar**  
Disusun Oleh:

Dinil Ibnu Fathin  
NIM. 180603065

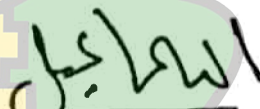
Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam Penyelesaian Studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,




Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
NIP. 198604272014031002

Pembimbing II,



Ismail Kasyid Ridla Tarigan, MA  
NIP. 198310282015031001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, M.Ag.  
NIP. 197711052006042005

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL**

Dinil Ibnu Fathin  
NIM. 180603065

Dengan Judul:

**Pengaruh Soft Skill dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Saree Kab. Aceh besar**  
Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan Program Studi S1 dalam bidang Perbankan Syariah


Pada Hari/Tanggal: Senin, 26 Desember 2022 M  
2 Jumadil Akhir 1444 H

Banda Aceh

Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,


Sekretaris,

  
Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
NIP. 198604272014031002

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA  
NIP. 198310282015031001

Penguji I,

Penguji II,

  
Yulindawati, SE., MM  
NIP. 197907132014112002

  
Muhammad Syaqui Bm-Armiya, MBA  
NIP. 199103062022031001

Mengetahui

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

  
Dr. Haras Furqani, M.Ec

NIP. 198006252009011009



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dinil Ibnu Fathin

NIM : 180603065

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : [180603065@student.ar-raniry.ac.id](mailto:180603065@student.ar-raniry.ac.id)

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

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**PENGARUH *SOFT SKILL* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP  
SAREE KAB. ACEH BESAR**

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 : 26 Desember 2020

Mengetahui,

Penulis,

Dinil Ibnu Fathin  
NIM: 180603065

Pembimbing I,

Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
NIP. 198604272014031002

Pembimbing II,

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA  
NIP. 198310282015031001

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *SOFT SKILL* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP SAREE KAB. ACEH BESAR”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Inayatillah, M.A.EK selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

3. Hafizh Maulana, SP.,S.H.I., M.Ec, selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Farid Fathony Ashal, Lc., MA dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Riza Aulia, SE. I., M.Sc, selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Yulindawati,SE., MM dan Muhammad Syauqi Bin-Armia, MBA selaku dosen Penguji I dan dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu dalam menguji, memberi masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Kedua orang tua tercinta. Ayahanda Abdullah Ismail dan Ibunda Saudah yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moral maupun materil yang tak terhingga

agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

9. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2018 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan untuk teman yang sangat teristimewa Maya Sofia, Yolanda Donavita, Raffiful hajj, Intan Diva, Arafikal Aqla, Nia Mardiana, Achmad Fadhil Faridah Nur yang telah banyak memberi dukungan moral maupun materil bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, serta seluruh teman-teman lainnya yang tidak penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 26 Desember 2022

Penulis,

Dinil Ibnu Fathin



**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987**

**1. Konsonan**

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

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

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

### b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

### 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 / اِي         | <i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i> | Ā               |
| اِ / اِي         | <i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>                  | Ī               |
| اُ / اِي         | <i>Dammah</i> dan <i>wau</i>                 | Ū               |

Contoh:

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

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup R Y

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

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/  
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

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

## ABSTRAK

Nama : Dinil Ibnu Fathin  
Nim : 180603065  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : “Pengaruh *Soft Skill* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar”  
Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA

Penelitian ini bertujuan mengungkapkan pengaruh *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI kantor cabang pembantu Saree. Jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (3) Secara simultan *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *Soft Skill, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*



جامعة الرانيري  
AR - RANIRY

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>           | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>          | <b>iv</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL .....</b>             | <b>v</b>     |
| <b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....</b>        | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                             | <b>vii</b>   |
| <b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...</b>       | <b>x</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                              | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>xix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                             | <b>xx</b>    |
| <br>  |              |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                        | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                | 7            |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                              | 7            |
| 1.4 Manfaat Masalah .....                               | 8            |
| 1.5 Sistematika Pembahasan.....                         | 9            |
| <br>  |              |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                       | <b>11</b>    |
| 2.1 <i>Soft skill</i> .....                             | 11           |
| 2.1.1 Pengertian <i>Soft Skill</i> .....                | 11           |
| 2.1.2 Indikator-indikator <i>Soft Skills</i> .....      | 13           |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                            | 17           |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....               | 17           |
| 2.2.2 Pengertian Kualitas .....                         | 18           |
| 2.2.3 Pengertian Pelayanan.....                         | 20           |
| 2.2.4 Karakteristik Pelayanan.....                      | 21           |
| 2.2.5 Etika Pelayanan Nasabah .....                     | 22           |
| 2.2.6 Kualitas Pelayanan jasa Bank.....                 | 23           |
| 2.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....      | 24           |
| 2.3 Kepuasan Nasabah.....                               | 27           |
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....                 | 27           |
| 2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....          | 29           |
| 2.3.3 Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..... | 31           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.4 Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa .....                                 | 32        |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....  | 34        |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....  | 42        |
| 2.6 Pengembangan Hipotesis.....  | 42        |
| 2.6.1 Pengaruh Soft Skill Terhadap Kepuasan Nasabah ...                          | 43        |
| 2.6.2 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan nasabah .....                          | 43        |
| 2.6.3 Pengaruh Soft Skill dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ..... | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>  | <b>47</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....  | 47        |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....   | 47        |
| 3.2.1 Populasi .....   | 47        |
| 3.2.2 Sampel .....   | 48        |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data.....   | 49        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....  | 49        |
| 3.5 Metode Pengolahan Data.....  | 50        |
| 3.6 Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel.....                            | 51        |
| 3.6.1 Variabel Penelitian .....  | 51        |
| 3.6.2 Operasional Variabel.....  | 51        |
| 3.7 Uji Keabsahan Data .....   | 54        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....   | 54        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas.....  | 55        |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik .....  | 55        |
| 3.8.1 Uji Normalitas .....   | 55        |
| 3.8.2 Uji Multikolinieritas .....  | 56        |
| 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....  | 56        |
| 3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....  | 56        |
| 3.10 Uji Hipotesis .....   | 57        |
| 3.10.1 Uji arisial (uji t) .....   | 58        |
| 3.10.2 Uji Simultan (uji F) .....  | 58        |
| 3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                  | 59        |
| <b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                     | <b>60</b> |
| 4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Saree.....                   | 60        |

|                                  |  |            |
|----------------------------------|--|------------|
| 4.1.1                            | Visi Dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia.....  | 61         |
| 4.1.2                            | Struktur Organisasi .....  | 62         |
| 4.2                              | Karakteristik Responden .....  | 63         |
| 4.3                              | Hasil Penelitian.....  | 68         |
| 4.3.1                            | Hasil Uji Keabsahan Data .....   | 68         |
| 4.3.2                            | Hasil Uji Asumsi Klasik .....  | 71         |
| 4.3.3                            | Hasil Analisis Regresi Berganda .....  | 74         |
| 4.3.4                            | Hasil Uji Hipotesis .....  | 76         |
| 3.                               | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....  | 79         |
| 4.4                              | Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 80         |
| 4.4.1                            | Pengaruh <i>Soft Skill</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Cabang Saree.....  | 80         |
| 4.4.2                            | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree.....                       | 81         |
| 4.4.3                            | Pengaruh <i>Soft Skill</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree..... | 82         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>       |  | <b>84</b>  |
| 5.1                              | Kesimpulan.....  | 84         |
| 5.2                              | Saran .....  | 85         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>      |  | <b>87</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>            |  | <b>90</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b> |  | <b>123</b> |



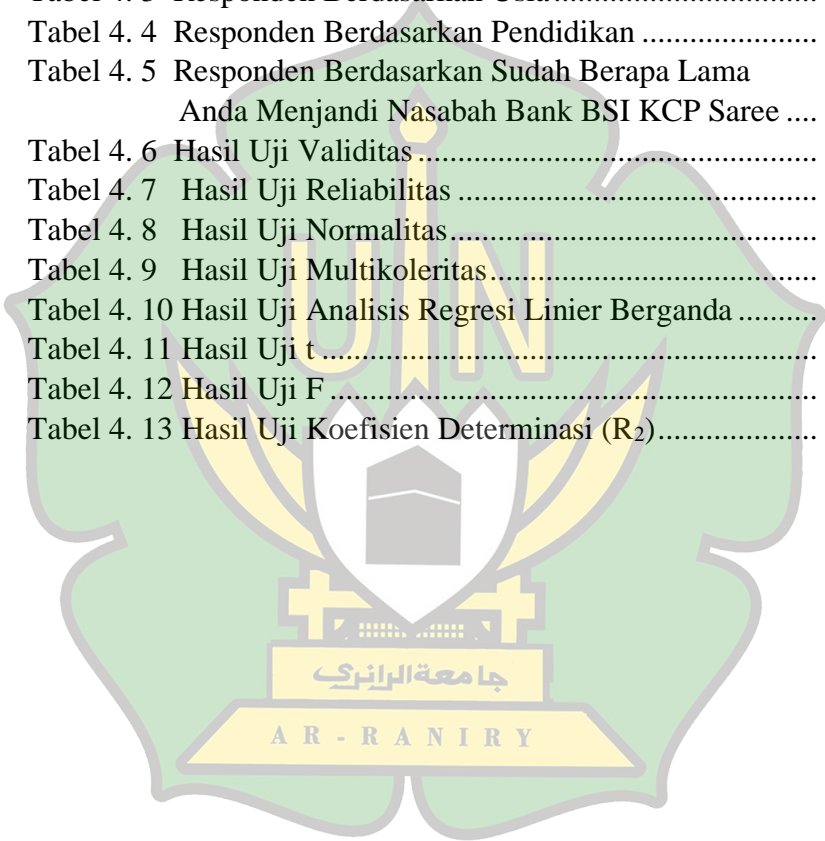
## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran .....  | 42 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah<br>Indonesia Cabang Saree ..... | 63 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....                                   | 74 |



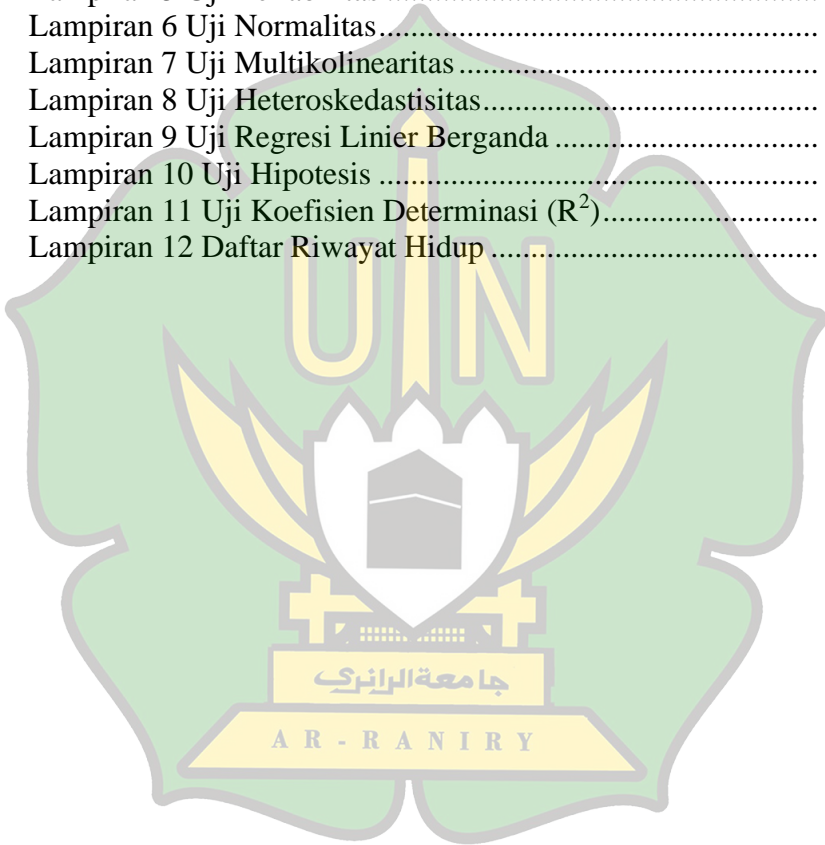
## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 39 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel.....  | 51 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 64 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....  | 65 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia .....  | 66 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....  | 66 |
| Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama<br>Anda Menjadi Nasabah Bank BSI KCP Saree .... | 67 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas .....   | 69 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....  | 70 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....   | 72 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikoleritas.....   | 73 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....                                       | 75 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji t .....  | 77 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji F .....  | 78 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ ).....   | 79 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                | 90  |
| Lampiran 2 Jawaban Kuesioner .....                   | 97  |
| Lampiran 3 Karakteristik Responden .....             | 107 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....                  | 109 |
| Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....                    | 119 |
| Lampiran 6 Uji Normalitas.....                       | 120 |
| Lampiran 7 Uji Multikolinearitas .....               | 120 |
| Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas.....              | 121 |
| Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda .....         | 121 |
| Lampiran 10 Uji Hipotesis .....                      | 122 |
| Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 122 |
| Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup .....               | 123 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan penggerak dan faktor utama dalam sebuah organisasi baik organisasi publik maupun swasta yang dimana sumber daya manusia mendapatkan peran yang semakin penting dalam mewujudkan organisasi kompetitif dalam era globalisasi yang sedang dan akan terus berlangsung. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang pekerjaannya dan tanggung jawabnya, organisasi akan gagal untuk mewujudkan eksistensinya. Oleh karena itu, setiap organisasi dibutuhkan melakukan pengolaan sumber daya manusia dengan baik agar sumber daya manusia tersebut dapat melaksanakan kinerjanya dengan baik.

Melihat fenomena di era globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Perusahaan juga memerlukan strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Perusahaan juga mempunyai berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengatasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat bersaing di pasarnya. Salah satunya yang harus diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan (Zulmaizar, 2019).

Perkembangan bisnis yang ada di Indonesia akhir-akhir ini terus mengalami persaingan, banyaknya para pelaku bisnis yang saling berubut nasabah menjadi tujuan utama. Dunia perusahaan sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Barthos (2012) menjelaskan bahwa “keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya-sumber daya lainnya yang dimiliki oleh perusahaan”. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaikbaiknya sehingga mampu memberikan keluaran yang optimal bagi tujuan perusahaan serta dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut

maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Banyaknya kantor bank syariah yang berdiri, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat mengembangkan keterampilan dan kehandalan karyawan untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima. Keterampilan karyawan bank merupakan salah satu tuntutan konsumen. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah maka salah faktor penunjang adalah tingkat keterampilan pegawai atau karyawan itu sendiri. Semakin tinggi tingkat keterampilan seorang pegawai atau karyawan, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Menurut Elfindri (2011: 67), *soft skills* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta.

Dengan mempunyai *soft skills* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan karyawan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. *Soft skill* menjadi kunci sukses dalam pekerjaan manapun, misalnya kemampuan berkomunikasi baik secara lisan dan tulisan terutama bagi karyawan bidang perbankan.

Hal tersebut juga terjadi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (BSI KCP) Saree sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuai dengan slogannya “Pertama Murni Syari’ah”, tentunya segala pelayanan BSI KCP Saree harus selalu disesuaikan dengan syariat Islam, apalagi di tengah-tengah persaingan Bank Syariah yang semakin pesat. BSI KCP Saree dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syariahnya dalam setiap produk maupun proses pelayannya. Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika bank syariah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai syariah maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Ironisnya seringkali tetap terjadi kesenjangan antara kinerja bank dengan harapan nasabah. Seringkali nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan bank, salah satu contohnya adalah dalam hal antrian, seringkali nasabah mengeluh dan menilai kalau

pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat, yang padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanana yang cepat. Tentunya di luar itu masih dimungkinkan ada hal-hal lain pada pelayanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya, sehingga perlu diketahui oleh bank, hal-hal apa sajakah yang dikeluhkan oleh nasabah dari pelayanan yang diberikan bank.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi nasabah sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan BSI. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi penyedia pelayanan, melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen yang menggunakan. Cronin & Taylor dalam Aryani dan Rosinta (2010), mengatakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (*service quality*) umumnya menggunakan 5 indikator yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphyaty. Menguatkan pendapat diatas Aryani dkk. (2010) berpendapat bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik kehandalan karyawan perbankan dalam melayani nasabah maka kualitas pelayanan semakin baik, sehingga pelanggan akan semakin puas.

Faktor lain yang mendukung kualitas pelayanan yang baik adalah kehandalan karyawan. Menurut Fahmi dan Wasil (2013) hubungan antara kehandalan karyawan dengan Kepuasan Nasabah adalah mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan karyawan



pada perusahaan maka Kepuasan Nasabah juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan karyawan buruk maka Kepuasan Nasabah juga akan semakin rendah.

Setiap perusahaan makin menyadari bahwa pentingnya aspek kepuasan nasabah untuk menjamin kelangsungan bisnis mereka. Seorang nasabah yang loyal menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Dipertahankannya nasabah yang loyal dapat mengurangi usaha mencari nasabah baru yang berarti memberikan umpan positif kepada perusahaan. Perusahaan dapat lebih melakukan penghemat biaya dalam mempertahankan nasabah yang lama dari pada mencari nasabah baru.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut terdapat kesenjangan diantara penelitian terdahulu, permasalahan tersebut wajar karena terdapat perbedaan lokasi dan kondisi. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian *soft skill* dan kualitas pelayanan dalam

menjalankan tugasnya maka ada pengaruh atau tidak terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu penulistertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Pengaruh *Soft Kill* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan suatu permasalahan, yaitu:

1. Apakah *soft kill* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar?
3. Apakah *soft kill* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *soft kill* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar.

2. Untuk mengetahui apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui apakah *soft kill* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar.

#### **1.4 Manfaat Masalah**

Pada bagian ini penelitian berharap penelitian ini bisa memberikan berbagai manfaat bagi beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh *soft kill* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang ada pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Saree Kab. Aceh Besar.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis baik dalam segi memperluas wawasan penulis, menambah pengalaman dan ilmu mengenai teori *soft skill*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan teori

mengenai pengaruh *soft skill* dan kualitas layan terhadap kepuasan nasabah.

c. Bagi Perbankan

Sebagai salah satu bahan untuk mengetahui pengaruh *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga membantu bank dalam meningkatkan kualitasnya.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Susunan sistematika pembahasan dalam penulis tentang pengaruh *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat penulis uraikan sebagai berikut:

Bab I yang merupakan pendahuluan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan sesuai judul skripsi ini.

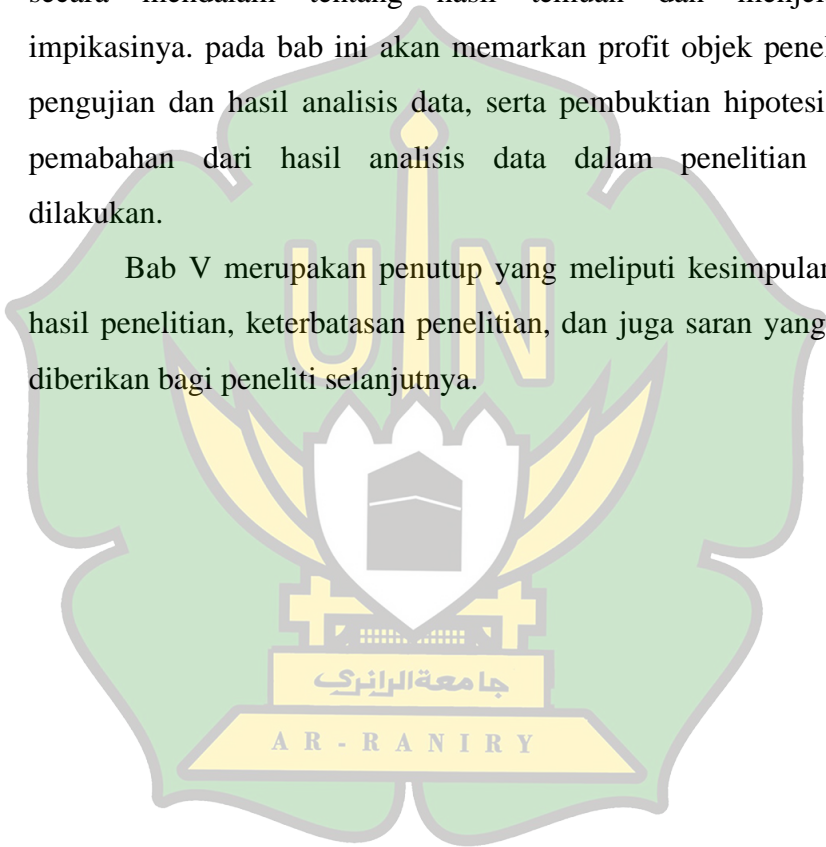
Bab II merupakan landasan teori dan pengembangan hipotesis yang berisi tentang pemahaman konsep bank syariah, pembahasan tentang *soft skill*, konsep pelayanan jasa perbankan, pemahaman tentang indikator kualitas pelayanan, konsep kepuasan nasabah, dan selain itu juga terhadap peneliti terdahulu, kerangka berfikir serta hipotesis penelitian.

Bab III merupakan metode penelitian yang akan menjelaskan rencana dan prosedur peneliti yang dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. pada bab ini akan memaparkan tentang jenis-jenis penelitian, populasi dan sampel

penelitian, skala pengukuran, uji coba instrumen, uji asumsi klasik, metode analisis data serta pengujian hipotesis.

Bab IV merupakan hasil dari peneliti dan pembahasan yang nenuat deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan dan menjelaskan impikasinya. pada bab ini akan memarkan profit objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta pembuktian hipotesis dan pemabahan dari hasil analisis data dalam penelitian yang dilakukan.

Bab V merupakan penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan juga saran yang akan diberikan bagi peneliti selanjutnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Soft skill*

##### 2.1.1 Pengertian *Soft Skill*

Ada dua jenis skill yang perlu kita tingkatkan yaitu *softskill* dan *hardskill*. *Soft skill* terkait dengan perbaikan pemikiran, sikap, dan mental. Sedangkan *hard skill* adalah jenis *skill* yang dibutuhkan oleh pekerjaan kita, selain *soft skill* dan umumnya terkait dengan *skill* tertentu yang kita peroleh dari bangku sekolah atau kursus, seperti komputer, akunting, dan lainnya. *Hard Skill* juga bisa kita pahami sebagai keterampilan teknis yang sesuai dengan pekerjaan/profesi kita. *Soft skills* dalam bahasa Inggris terdiri dari dua kata *soft* dan *skills*. *Soft* berarti lunak dan *skills* berarti keterampilan (Zainal, 2018).

*Soft skill* adalah seperangkat kemampuan yang mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi dengan oranglain. *Soft skill* memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim, serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas kepribadian individu.

*Hard skill* mengacu kepada kemampuan teknis dan pengetahuan factual yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan, namun *soft skill* memungkinkan anda untuk menggunakan kemampuan teknis lebih efektif. Dalam buku *Hard truth about soft skill*, Peggy Klaus (2015) menjelaskan *Soft skill* meliputi komuniiasi personal, sosial, dan perilaku manajemen diri, kelayakan

dipercaya, kehati-hatian, adaptabilitas, berfikir kritis, sikap, inisiatif, empati, kepercayaan diri, integritas, kendali diri, kesadaran berorganisasi, menyenangkan, pengaruh, pengambilan resiko, pemecahan masalah, kepemimpinan, manajemen waktu, dan lain-lain. *Soft skill* itu melengkapi *Hard skill* dan sangat penting bagi kesuksesan apakah di sekolah/perguruan tinggi, di tempat kerja, atau lainnya.

Pengertian *soft skill* menurut para ahli:

1. *Soft skills* menurut Ichsan S. Putra, dkk (2005:5) adalah kemampuan interaksi sosial dan pendidikan kepribadian yang diperoleh dari keterampilan-keterampilan tertentu yang bertujuan untuk sukses.
2. *Soft skills* I Nyoman Sucipto (2009:8) adalah *skills* yang berkaitan dengan hubungan antar manusia, seperti bagaimana melakukan *conflict resolution* memahami *personal dynamic*, dan melakukan negosiasi.
3. *Soft skill* menurut Widhiarso (2009:1) adalah seperangkat kemampuan yang mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain.

Dari pengertian yang dikemukakan di atas dapat ditarik pengertian bahwa *soft skills* adalah keterampilan interaksi sosial yang berkaitan dengan hubungan antar manusia yang bertujuan menghadapi berbagai macam masalah yang kemungkinan akan muncul.

### 2.1.2 Indikator-indikator Soft Skills

Menurut Patrick S. O'Brien (2002) berbagai *soft skills* penting dapat dikategorikan ke dalam 6 area. keenam area tersebut adalah:

#### 1. *Communication Skills*

*Communication Skills* sebagai salah satu indicator *soft skills* dapat diartikan sebagai kemampuan mengekspresikan pendapat atau perasaan secara lisan maupun tertulis dengan jelas dan mudah dipahami orang lain. Kemampuan berkomunikasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

##### a. Komunikasi lisan

Komunikasi lisan adalah kemampuan mengekspresikan pendapat atau perasaan secara langsung dan mudah dipahami orang lain. Berdasarkan lawan bicara komunikasi lisan dapat dibagi menjadi Komunikasi Personal, Presentasi (*Presenting*), Diskusi Grup (*Group Discussion*).

##### b. Komunikasi tulisan

Komunikasi tulisan adalah kemampuan mengekspresikan pendapat atau perasaan dengan bahasa tulis yang jelas dan mudah dipahami orang lain. Terdapat tiga tahapan dalam membuat suatu tulisan yakni:

- 1) Mencari informasi
- 2) Menulis draf
- 3) Mengedit dan merevisi



## 2. *Organization Skills*

*Organization skills* sebagai salah satu indikator *soft skills* dapat diartikan sebagai kemampuan dalam mengorganisasikan atau mengatur waktu dan mengelola semangat dalam bekerja dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu. *Organization skills* disini terdiri atas dua komponen sebagai berikut:

### a. Manajemen waktu

Manajemen waktu adalah kemampuan menggunakan waktu dengan bijaksana dan konsisten pada jadwal dan batas waktu yang disepakati. Konsep manajemen waktu adalah mengelola pelaksanaan kegiatan-kegiatan sedemikian rupa sehingga, dapat selesai dengan kualitas maksimal dan stres yang minimal.

### b. Meningkatkan motivasi

Motivasi merupakan keinginan atau kebutuhan dalam diri seseorang yang menggerakkannya untuk melakukan sesuatu untuk memenuhi keinginan tersebut. Motivasi terkait dengan bagaimana seseorang mengelola semangatnya.

## 3. *Leadership*

*Leadership* sebagai salah satu indikator *soft skills* dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang lain dengan mengerahkan sejumlah sumber daya untuk melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan

sesuai dengan aturan dan memotivasi orang lain agar dapat melakukan yang terbaik. Yang dimaksud kepemimpinan disini adalah kepemimpinan efektif. Berikut ini sejumlah karakteristik yang perlu dimiliki untuk menjadi pemimpin efektif:

- a. Memiliki visi ke depan.
- b. Cakap secara teknis.
- c. Membuat keputusan tepat.
- d. Berkomunikasi dengan baik.
- e. Memberikan keteladanan dan contoh.
- f. Mampu menahan emosi.
- g. Tahan menghadapi tekanan.
- h. Bertanggung jawab.
- i. Cekatan dan penuh inovasi.

#### 4. *Effort*

*Effort* dapat diartikan sebagai kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau sumber daya yang ada dan mau mempelajari hal baru untuk mencapai tujuan dan mampu menghadapi berbagai tekanan. *Effort* disini terdiri atas dua komponen yaitu:

- a. Kemampuan dan kemauan belajar  
Yaitu kesediaan untuk menjalani proses belajar, memperbaiki diri dari praktek, menjalankan konsep baru, teknologi baru atau metode baru.
- b. Ketahanan menghadapi tekanan  
kemampuan untuk mengatasi stres pada saat menghadapi batas waktu yang mendesak. Ketahanan

menanggung stress adalah kemampuan untuk tetap tenang dan sabar ketika menghadapi masalah tanpa terbawa emosi.

#### 5. *Group skills*

Sebagai salah satu indikator *soft skills*, *group skills* diartikan sebagai kemampuan dalam bekerjasama dengan orang lain dalam sebuah tim dan memiliki interpersonal yang baik dengan sesama anggota tim. *Group skills* disini terdiri atas dua komponen sebagai berikut:

a. Kerja sama tim

Kerja sama tim adalah kemampuan dalam bekerjasama dengan orang lain secara efektif dan produktif.

b. Kemampuan Interpersonal

Kemampuan Interpersonal adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan bisa menjalin hubungan secara harmonis dengan orang lain. Kemampuan ini merupakan kemampuan atau keterampilan melakukan kontak sosial dengan seluruh individu di dalam kelompok.

#### 6. *Ethics*

Dalam kaitannya dengan *soft skills* maka etika berperan penting dalam beberapa indikator *soft skills*, dua diantaranya yaitu *decision making* dan *conflict management*.

a. *Decision Making*

Pengertian *decision making* disini adalah kemampuan dalam pengambilan keputusan yang berdampak untuk jangka pendek dan jangka panjang dengan tepat waktu atas dasar penilaian yang seksama dan dengan sikap yang etis.

b. *Management conflict*

Pengertian *management conflict* disini adalah kemampuan mengidentifikasi sumber konflik antara dirinya dengan orang lain atau antara orang lain dan mampu menyelesaikan konflik tersebut secara konstruktif dengan penilaian yang seksama sesuai dengan moral dan etika agar tercipta keharmonisan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Parasuraman (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 2014:270) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected*

*service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et al. 2014:268).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (2013) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, serta perbankan ritel.

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Parasuraman, 2013 dkk).

### **2.2.2 Pengertian Kualitas**

Kotler (2009) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin (2012) menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah:

1. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)  
Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. Pendekatan Berbasis Produk (*product-based approach*)  
Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau indikator yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. Pendekatan Berbasis Pengguna (*user-based approach*)  
Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang misalnya, kualitas yang dirasakan merupakan produk berkualitas paling tinggi.
4. Pendekatan Berbasis Manufaktur (*manufacturing-based approach*)  
Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply-based*) dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan kemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan.
5. Pendekatan Berbasis Nilai (*value-based approach*)  
Kualitas dalam perspektif relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli (*best-buy*).

### 2.2.3 Pengertian Pelayanan

Zeithmal dan Bitner (2013) dalam Hurriyati mengemukakan bahwa pada dasarnya jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang bersamaan, memberikan nilai tambah, dan secara prinsip tidak berwujud (*tangible*) bagi pembeli pertamanya.

Menurut Philip Kotler (2009), jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi pelayanan bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Pelayanan dapat dibagi ke dalam beberapa kelompok, yaitu sebagai berikut: (Philip Kotler, 2009)

1. Barang berwujud murni  
Tawaran hanya terdiri dari barang berwujud dan tidak jasa yang menyertainya. Dapat diambil contoh: gula, sabun, garam.
2. Barang berwujud dengan disertai pelayanan  
Tawaran yang terdiri dari barang berwujud yang disertai satu atau beberapa pelayanan. Dapat diambil contoh: mobil, sepeda motor.
3. Campuran  
Tawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Dapat diambil contoh: rumah sakit, café.

4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan  
Tawaran terdiri dari suatu jasa utama disertai jasa tambahan dan atau barang pendukung. Dapat diambil contoh: penumpang pesawat.
5. Jasa murni  
Tawaran hanya terdiri dari jasa. Dapat diambil contoh: psikoterapi.

#### **2.2.4 Karakteristik Pelayanan**

Kotler (2009) mengemukakan bahwa jasa atau pelayanan memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)  
Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan kata lain, konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa atau pelayanan sebelum mereka menikmatinya sendiri.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)  
Biasanya barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual, baru kemudian dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Misalnya, ruang kuliah yang nyaman, fasilitas komputer, book store, dan sebagainya.



3. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan keluaran non baku artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

### **2.2.5 Etika Pelayanan Nasabah**

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *assalamualaikum*.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.

3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan nasabah masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
5. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

#### **2.2.6 Kualitas Pelayanan jasa Bank**

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

1. Kualitas pelayanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen umum perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia

- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
  - e. Pola insentif
2. Kualitas pelayanan eksternal

Ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang

### **2.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman yang melibatkan 800 nasabah berusia 18 tahun keatas, disimpulkan bahwa terdapat lima indikator SERVQUAL sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan

yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kreadibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas Pelayanan dibentuk oleh 5 indikator yang meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan pendekatan SERVQUAL, yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)

Indikator dari *tangible* untuk mengetahui seberapa baik penampilan fisik yang dapat diandalkan.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Indikator dari *responsiveness* untuk mengetahui seberapa baik perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan.

3. Jaminan (*assurance*)

Indikator dari *assurance* untuk mengetahui seberapa baik pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pegawai melakukan tugas secara spontan dan menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

4. Keandalan (*reliability*)

Indikator dari *reliability* untuk mengetahui seberapa baik kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai harapan pelanggan.

## 5. Empati (*empathy*)

Indikator dari *empathy* untuk mengetahui seberapa baik perusahaan memahami keinginan pelanggan dan memberikan sentuhan/perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

### 2.3 Kepuasan Nasabah

#### 2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya, konsumen memiliki harapan bagaimana kinerja produk tersebut.

Secara Linguistik, *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan linguistik ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari apa yang diharapkan konsumen mampu dipenuhi oleh produk.

Menurut Kotler (2009) Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Engel Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak

memenuhi harapan pelanggan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Strategi pemasaran perusahaan yang baik dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas dan kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh **Derek dan Rao** yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan

pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.

### **2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Menurut Kotler (2009) pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1. Sistem Keluhan Dan Usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah masalah yang timbul.

2. Survei Kepuasan Nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner



tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia pada skala berikut: Sangat tidak puas, Tidak puas, Cukup puas, Puas, Sangat Puas”.
  - b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu fasilitas tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
  - c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari Bank dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
3. Konsumen Samaran
- Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-berpura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
4. Analisis Mantan Pelanggan
- Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

### 2.3.3 Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009) faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut:

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

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan pelayanan, fasilitas pelayanan atau keramahan staf pelayanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan indikator-indikator yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmations of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah indikator atau indikator penting.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5. Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi:

kompalin;

- a. *retur* atau pengembalian produk;
- b. biaya garansi;
- c. *product recall*;
- d. gethok tular negatif;
- e. *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)

### 2.3.4 Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan

diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2009).

Era globalisasi ini perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell).

Menurut Kotler (2009) adapun indikator kepuasan nasabah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*overall customer service*)

Indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah terhadap penyedia jasa pelayanan keseluruhan.

2. Indikator kepuasan nasabah

Pelanggan menilai dari produk/jasa perusahaan berdasarkan item- item seperti kecepatan pelayanan,

fasilitas pelayanan, atau keramahan staf pelayanan pelanggan.

3. Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectation*)

Indikator yang menunjukkan kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan (*expectation*).

4. Niat beli ulang (*repurchase intention*)

Pengalaman yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan serta minat untuk berbelanja/menggunakan jasa bank kembali.

5. Kesiapan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)

Indikator yang menunjukkan kesiapan pelanggan untuk mempromosikan/merekomendasikan kepada orang lain berdasarkan pengalaman masalah.

6. Ketidakpuasan Pelanggan (*customer dissatisfaction*)

Indikator yang menunjukkan hubungan selama menjalin dengan perusahaan, antara puas atau tidak puas terhadap perusahaan tersebut.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan proposal ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari buku-buku, skripsi, dan juga

jurnal dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Irma Fidiyanti dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya”, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri KCP Perak Surabaya. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan ATM Banking adalah sebesar 52,8%, sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan ATM Banking meliputi: Bukti Langsung, Kehandalan, Tanggapan, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

Sedangkan Eka Mulyati dengan penelitian yang berjudul “Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Sukajadi”, menunjukkan hasil penelitian bahwa pelayanan PT. BPRS AL Falah Sukajadi belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan nasabah yang terdiri dari tiga indikator yaitu :

- 1) Menyatakan fasilitas fisik yang terdiri dari brosur mudah didapat IKP rata-rata -1.72, keamanan dan kenyamanan tempat parkir kendaraan IKP rata-rata -2.06, ruang

pelayanan yang memadai IKP rata-rata 0.88, keadaan gedung IKP rata-rata -1.54.

- 2) Perlengkapan pegawai dapat dilihat dari peralatan dan perlengkapan yang baik dan memadai IKP rata-rata - 0.72, kerapian dan kebersihan penampilan pegawai IKP rata-rata 0.52.
- 3) Sarana komunikasi dapat dilihat bahwasanya kemudahan dihubungi via telpon IKP rata-rata 0.08 dan memberikan informasi yang lengkap dan akurat IKP rata-rata 0.16.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh S. Anugrahini Irawati (2020) yang berjudul “Pengaruh *Soft skill* Dan *Hard skill* Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah MadyaPratama Lamongan. Penelitian ini membahas permasalahan tentang *Soft Skill*, *Hard Skill* dan Kinerja Karyawan yang ada pada PT Cahaya indah Madya Pratama. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui apakah pelatihan *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Madya Pratama. (2) Untuk mengetahui apakah pelatihan *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Madya Pratama. (3) Untuk mengetahui apakah *soft skill* dan *hard skill* secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Madya Pratama. (4) Untuk mengetahui di antara dua variabel *soft skill* dan *hard skill* manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Pratama. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan teknik Cluster Stratified Random Sampling. Jumlah sampel untuk digunakan sebagai responden sebanyak 55 karyawan. Data diperoleh dari proses wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner kepada responden, data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS untuk menjawab hipotesis. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien *Soft Skill* sebesar 0,487, variabel *Hard Skill* sebesar 0,691 dan secara simultan variabel kompetensi dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai adjusted R square sebesar 0,738 dan Fhitung sebesar 77,159.

Selain itu, Hairunnisa (2019) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Minat Bekerja (Studi Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Minat Bekerja di Bank Syariah Parepare. Berdasarkan pada perhitungan regresi berganda, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Hard skill (X1) yang bernilai 0,004 lebih kecil dari pada 0,05 atau  $0,004 < 0,05$  artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bekerja mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare (Y). Kemudian pengetahuan Soft skill (X2) yang bernilai 0,011 atau  $0,011 > 0,5$  hal ini berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat bekerja mahasiswa Perbankan Syariah



IAIN Parepare (Y). Artinya variable X1 yaitu Hard skill yang dominan berpengaruh secara simultan terhadap minat bekerja mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare.

Sama halnya dengan peneliti terdahulu Dini Alfanny Pay yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Hard skill, Soft skill dan Pengalaman Kerja Terhadap kinerja Tenaga Penjual (studi pada karyawan auto 2000 medan)”. Hasil penelitian dari analisis data dengan menggunakan SPSS 21 dapat diketahui thitung Hard skill (X1) (2, 877) > t tabel (1,693) berarti variabel hard skill berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja tenaga penjual. thitung Soft skill (X2) (2,962) > t tabel (1,693) berarti variabel Soft skill berpengaruh positif terhadap variabel kinerja tenaga penjual, thitung (2,843 > 1,693) berarti variabel pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap variabel kinerja tenaga penjual. F hitung (28,631) > F tabel (3,29) hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (hard skill, soft skill dan pengalaman kerja) berpengaruh secara serempak terhadap kinerja tenaga penjual. Analisis koefisien determinasi dilihat dari nilai R Square sebesar 0,656 yang berarti hard skill, soft skill dan pengalaman kerja, mempengaruhi kinerja tenaga penjual, sebesar 65,6 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

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

| No | Nama Peneliti/<br>Tahun/ Judul<br>Penelitian  | Metode Penelitian  | Hasil   |
|----|---|--|---|
| 1  | Irma Fidiyanti (2013)<br>“Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya      | Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian ini berupa kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah uji t (uji parsial). | Kualitas pelayanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri KCP perak surabaya. besarnya pengaruh kualitas Pelayanan ATM Banking adalah sebesar 52.8%, sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.      |
| 2  | Eka Mulyati (2010)<br>Kepuasan Nasabah pada PT.BPRS Al Falah Sukajadi   | Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Analisis data menggunakan regresi sederhana dan teknik pengambilan data yaitu angket   | Variabel bebas yaitu kepuasan nasabah pada PT. BPRS Al Falah sepenuhnya sangat memuaskan.   |
| 3  | S. Anugrahini Irawati (2020)<br>Pengaruh <i>Soft skill</i> Dan <i>Hard skill</i> Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah Madya Pratama Lamongan | Menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik <i>Cluster Stratified random sampling</i> . data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda       | secara parsial variabel kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien <i>Soft Skill</i> sebesar 0,487, variabel <i>Hard Skill</i> sebesar 0,691 dan secara simultan variabel kompetensi dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. |

Sumber: Data diolah, 2022

**Tabel 2.1-Lanjutan**

| No | Nama Peneliti/<br>Tahun/ Judul<br>Penelitian   | Metode Penelitian   | Hasil  |
|----|--|---|--|
| 4  | Haerunnisa (2019) Pengaruh <i>Hard Skill</i> Dan <i>Soft Skill</i> Terhadap Minat Bekerja (Studi Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare)        | Menggunakan metode Kuantitatif dengan deskripsi. Sampel menggunakan rumus slovin dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda, uji t dan uji f.  | Hard skill (X1) yang bernilai 0,004 lebih kecil dari pada 0,05 atau $0,004 < 0,05$ artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bekerja mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare (Y). Kemudian pengetahuan Soft skill (X2) yang bernilai 0,011 atau $0,011 > 0,5$ hal ini berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat bekerja mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare (Y). Artinya variable X1 yaitu Hard skill yang dominan berpengaruh secara simultan terhadap minat bekerja mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare. |
| 5  | Dini Alfanny Pay (2018) Pengaruh Hard skill, Soft skill dan Pengalaman Kerja Terhadap kinerja Tenaga Penjual (studi pada karyawan auto 2000 medan) | Menggunakan metode kuantitatif Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dengan uji normalitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis menggunakan uji-t, dan uji koefisien determinasi. | analisis data dengan menggunakan SPSS 21 dapat diketahui thitung <i>Hard skill</i> (X1) $(2,877) > t$ tabel $(1,693)$ berarti variabel <i>hard skill</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja tenaga penjual. thitung <i>Soft skill</i> (X2) $(2,962) > t$ tabel $(1,693)$ berarti variabel <i>Soft skill</i> berpengaruh positif terhadap variabel kinerja tenaga penjual, thitung $(2,843) > 1,693$  |

Sumber: Data diolah, 2022

**Tabel 2.1-Lanjutan**

| No | Nama Peneliti/<br>Tahun/ Judul<br>Penelitian | Metode Penelitian | Hasil  |
|----|--|-------------------|--|
|    |  |                   | <p>berarti variabel pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap variabel kinerja tenaga penjual. F hitung (28,631) &gt; F tabel (3,29) hal ini menunjukkan bahwa variabel indepen (<i>hard skill, soft skill dan pengalaman kerja</i>) berpengaruh secara serempak terhadap kinerja tenaga penjual . Analisis koefisien determinasi dilihat dari nilai <i>R Square</i> sebesar 0,656 yang berarti <i>hard skill , soft skill dan pengalaman kerja</i>, mempengaruhi kinerja tenaga penjual, sebesar 65,6 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini</p> |

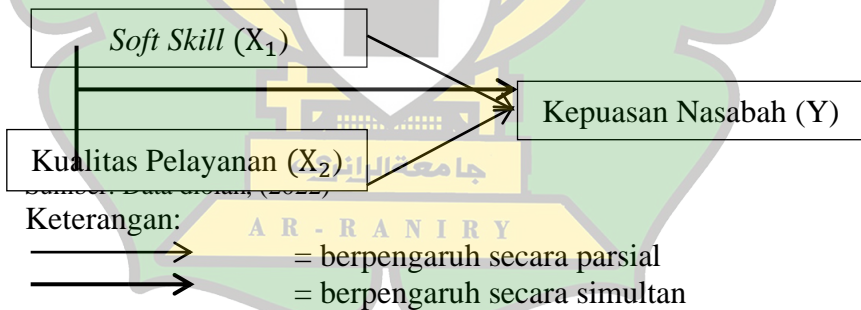
Sumber: Data diolah, 2022

## 2.5 Kerangka Berpikir

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

Penelitian ini mencoba untuk mengkaji hubungan pengaruh *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini akan dijelaskan pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**



## 2.6 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi (Nazir, 2011:132). Hipotesis juga sebagai pernyataan sementara

yang masih diuji kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian adalah:

### **2.6.1 Pengaruh Soft Skill Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hubungan yang saling terkait dikemukakan Oliver dalam Aryani dkk. (2010) yang menyatakan Kepuasan Nasabah merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka Kepuasan Nasabah semakin meningkat. Dari beberapa hasil penelitian diatas, maka dapat memperkuat argumentasi bahwa *soft skills* dan kehandalan memberikan kontribusi signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen. Melihat pentingnya faktor *soft skills* dan kehandalan karyawan perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fransisca Bestari Rusady yang melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Hard skill*, *Soft skill*, Dan Pengalaman Kerja Dengan Kinerja Karyawan (studi kasus Karyawan Perpustakaan Senata Dharma)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Hard skill* berhubungan secara parsial dengan kinerja karyawan, 2) *Soft skill* berhubungan secara parsial dengan kinerja karyawan, 3) pengalaman kerja tidak berhubungan secara parsial dengan kinerja karyawan.

H<sub>1</sub>: Pengaru *Soft skill* terhadap kepuasan nasabah

### **2.6.2 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara proyeksi atau kenyataan terhadap

kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi persepsi atau kesan atas kinerja atau harapan.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan masyarakat adalah setiap upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian Sweeney dan Soutar (2001) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian Garbarino Johnson (1999) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan Yondri (2008) diketahui bahwa hanya dimensi tertentu dari kualitas pelayanan (*empathy, reliability, dan assurance*) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>2</sub>: Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan nasabah

### **2.6.3 Pengaruh Soft Skill dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

*Soft skill* merupakan kompetensi yang bersifat nonteknis yang menunjuk pada karakteristik kepribadian. Hal tersebut tampak pada perilaku seseorang, baik saat berinteraksi dalam situasi sosial, kemampuan berbahasa, kebiasaan diri, ataupun sifat-sifat penting untuk mendukung perilaku optimis. *Soft skill* sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk

mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan bila problem tersebut belum terselesaikan, dengan demikian, *soft skill* merupakan kekuatan diri untuk berubah ataupun untuk mengatasi berbagai persoalan kerja (Hamida, 2012: 144).

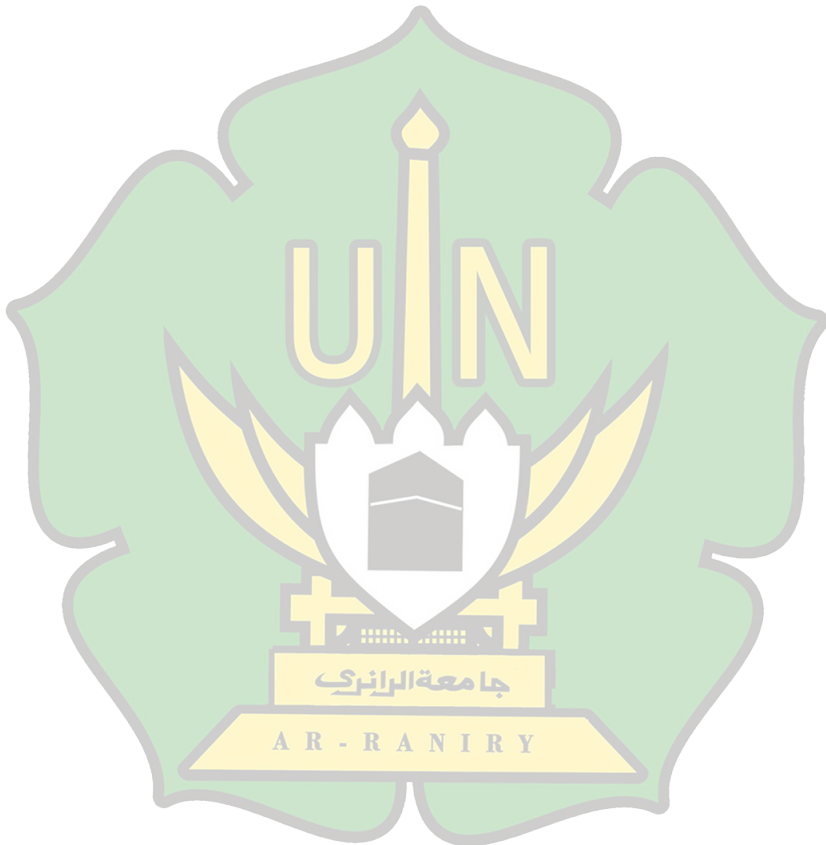
Husnul Khatimah (2011) dalam penelitiannya dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” menghasilkan kesimpulan yaitu Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa hanya pada variabel empathy dan assurance yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel responsiveness, tangible dan reliability berpengaruh positif namun tidak signifikan. Angka Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,549 menunjukkan bahwa 54,9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan 45,1% kepuasan nasabah dijelaskan dari variabel lain selain kelima variabel tersebut yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Choiratul Umammah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobil Kas Keliling terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang (Survei Pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang) menunjukkan hasil ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan mobil kas keliling terhadap kepuasan nasabah,



sehingga semakin meningkatnya pelayanan mobil kas keliling, maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi.

H<sub>3</sub>: Pengaruh *Soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif (*quantitative methods*). Misbahuddin dan Hasan (2013) menyatakan bahwa analisis kuantitatif adalah analisis yang bersifat kuantitatif (angka) seperti model statistik, model matematika dan ekonometrik. Di mana hasil analisis yang disajikan dalam bentuk angka dijelaskan dan dituangkan (diinterpretasikan) dalam suatu uraian. Tujuannya untuk melihat bagaimana pengaruh *soft skill* dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BSI Kantor Cabang Saree dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan terjun langsung ke objek penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara menyebarkan berbagai pertanyaan yang berbentuk kuesioner kepada responden (nasabah BSI Kantor Cabang Saree). Selanjutnya tujuan dan arah dalam penelitian yang digunakan bersifat deskriptif untuk menggambarkan sejauh mana tingkat *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang Saree.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah seluruh obyek penelitian atau disebut juga universe. Menurut Nawawi populasi adalah keseluruhan subyek

yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Populasi dirumuskan sebagai semua anggota kelompok orang kejadian atau obyek yang telah dirumuskan secara jelas. Atau kelompok lebih besar dari sasaran generalisasi (Taniredja & Mustafidah, 2014: 33). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3.260 nasabah pengguna BSI Kantor Cabang Pembantu Saree.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2}$$

Keterangan:

$n$ : Banyaknya sampel

$N$ : Populasi

$e$ : Standar error atau persen kelonggaran ketidak teliti karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diingkan sebesar (0.1).

Jika diketahui jumlah populasi hak BSI Kantor Cabang Pembantu Saree berjumlah 3.260 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{3.260}{1 + (3.260) \times (0.1)^2}$$
$$n = 97,023 \text{ atau } 97$$

### 3.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dikatakan data primer, karena dalam penelitian ini data yang dibutuhkan yakni respon terhadap kepuasan nasabah, sehingga peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri berdasarkan kebutuhan peneliti (Sunyoto, 2011: 22). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Saree yang menjadi sampel dalam penelitian ini selanjutnya disebut responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akan dianalisis atau diolah untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Bawono, 2006: 29). Teknik atau cara untuk mendapatkan data untuk penelitian ini penulis menggunakan satu teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan jalan mengajukan pertanyaan tertulis (Abdurahman, 2003: 45). Teknik ini digunakan untuk pengambilan data mengenai pengaruh *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Saree. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang artinya skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Syofian, 2014: 50).

### **3.5 Metode Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengukuran yang digunakan yaitu dengan menggunakan skala Likert (*method of summated ratings*). Skala ini terdiri atas sejumlah pertanyaan yang semuanya menunjukkan sikap terhadap suatu objek tertentu yang akan diukur, untuk setiap pertanyaan akan disediakan sejumlah alternatif yang berjenjang bertingkat (Soeharto, 2004: 77). Nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mendapatkan nilai total. Dalam penelitian ini jawaban responden diberi skor berdasarkan Skala Likert sebagai berikut:

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju (SS)        | = 5 |
| b. Setuju (S)                | = 4 |
| c. Ragu-ragu (R)             | = 3 |
| d. Tidak Setuju (ST).        | = 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

### 3.6 Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel

Variabel penelitian ini adalah suatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel, variabel serta operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 3.6.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah semua hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007: 59). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *soft skill* (X1) dan kualitas pelayanan (X2).
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

#### 3.6.2 Operasional Variabel

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

| Variabel        | Indikator                   | Pertanyaan Item                                     | Skala Pengukuran | Skala    |
|-----------------|-----------------------------|---|------------------|----------|
| Soft Skill (X1) | <i>Communication Skills</i> | 1. Komunikasi lisan<br>2. Komunikasi tulisan        | 1-5              | interval |
|                 | <i>Organization Skill</i>   | 1. Manajemen waktu<br>2. Meningkatkan motivasi      |                  |          |
|                 | <i>Leadership</i>           | 1. Memiliki visi ke depan<br>2. Cakap secara teknis |                  |          |

Sumber: Data diolah, 2022

**Tabel 3.1-Lanjutan**

|                              |                                       |   |     |          |
|------------------------------|---------------------------------------|---|-----|----------|
|                              |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Membuat keputusan tepat</li> <li>4. Berkomunikasi dengan baik</li> <li>5. Memberikan keteladanan dan contoh</li> <li>6. Mampu menahan emosi</li> <li>7. Tahan menghadapi tekanan</li> <li>8. Bertanggung jawab</li> <li>9. Cekatan dan penuh inovasi</li> </ol> |     |          |
|                              | <i>Effort</i>                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan dan kemauan belajar</li> <li>2. Ketahanan menghadapi tekanan</li> </ol>   |     |          |
|                              | <i>Group skills</i>                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerja sama tim</li> <li>2. Kemampuan interpersonal</li> </ol>   |     |          |
|                              | <i>Ethics</i>                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Decision Making</i></li> <li>2. <i>Management conflict</i></li> </ol>  |     |          |
| Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | Berwujud ( <i>tangible</i> )          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seberapa baik penampilan fisik yang dapat diandalkan.</li> </ol>  | 1-5 | interval |
|                              | Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Seberapa baik perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan.</li> </ol>  |     |          |

Sumber: Data diolah, 2022

**Tabel 3.1-Lanjutan**

|                       |   |   |     |          |
|-----------------------|---|---|-----|----------|
|                       | Jaminan<br>( <i>assurance</i> )   | 1. Seberapa baik pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pegawai melakukan tugas         |     |          |
|                       | Kehandalan<br>( <i>reliability</i> )  | 1. Seberapa baik kemampuan untuk memberikan jasa  |     |          |
|                       | Empati<br>( <i>empathy</i> )  | 1. Seberapa baik perusahaan memahami keinginan pelanggan dan memberikan sentuhan/perhatian. |     |          |
| Kepuasan Nasabah (Y0) | Kepuasan Pelanggan Keseluruhan<br>Kepuasan Pelanggan Keseluruhan<br>( <i>overall customer service</i> ) | 1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan.          | 1-5 | interval |
|                       | Dimensi kepuasan pelanggan  | 1. Kecepatan pelayanan<br>2. Fasilitas pelayanan<br>3. Keramahan staf pelayanan pelanggan   |     |          |
|                       | Konfirmasi Harapan<br>( <i>confirmation of expectation</i> )  | 1. Kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan  |     |          |

Sumber: Data diolah, 2022



**Tabel 3.1-Lanjutan**

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Niat beli ulang ( <i>repurchase intention</i> )             | 1. Kesiediaan pelanggan untuk mempromosika/ merekomendasikan kepada orang lain. |  |  |
| Ketidakpuasan pelanggan ( <i>customer dissatisfaction</i> ) | 1. Hubungan selama menjalin dengan perusahaan.                                  |  |  |

Sumber: Data diolah, 2022

### **3.7 Uji Keabsahan Data**

Untuk menguji data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan dua uji yaitu sebagai berikut:

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Kuncoro (2009: 172) Suatu skala pengukuran disebut valid ketika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti dikarenakan tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Pengujian validitas ini yaitu menggunakan perangkat lunak SPSS. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1. Jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka variabel tersebut valid. Namun jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

2. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, tetapi bertanda negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Kuncoro (2009: 175) reliabilitas adalah konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran. Berbeda dengan validitas, reliabilitas lebih memusatkan pada masalah konsistensi dan ketepatan. Kriteria dalam menentukan reliabel suatu kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai  $\alpha$  berkisaran 0,8 – 1,0 maka, reliabilitas baik.
2. Jika nilai  $\alpha$  berkisaran 0,6 – 0,79 maka, reliabilitas diterima.
3. Jika nilai  $\alpha$  kurang dari 0,6 maka reliabilitas kurang baik.
- 4.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

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

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013: 160). Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

1. Jika Signifikan  $>$  0,05 maka variabel berdistribusi normal.
2. Jika signifikan  $<$  0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

### **3.8.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana variabel bebas pada persamaan regresi linier berganda memiliki hubungan satu sama lain (Fauzi et al., 2019). Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Batas dari *tolerance*  $> 0,1$  atau nilai VIF  $< 10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji, namun apabila batas dari *tolerance*  $< 0,1$  atau nilai VIF  $> 10$  maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

### **3.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah suatu kondisi dimana variance dari error pada model persamaan regresi tidak konstanta (Fauzi et al., 2019). Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, namun jika signifikansi  $< 0,05$  artinya terjadi heteroskedastisitas.

### **3.9 Analisis Regresi Linier Berganda**

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

kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dalam penelitian ini memiliki persamaan regresi yaitu:

$$Y = \alpha + \beta^1 \text{Soft Skill} + \beta^2 \text{Kualitas Pelayanan} + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

e = *error term*

### 3.10 Uji Hipotesis

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

1. Hipotesis Nol ( $H_0$ ), menyatakan tidak adanya hubungan, atau tidak adanya pengaruh, atau tidak adanya perbedaan.
2. Hipotesis Alternatif ( $H_1$  atau  $H_a$ ), menyatakan adanya hubungan, atau adanya pengaruh, atau adanya perbedaan.

Setelah merumuskan hipotesis nol dan alternatif, uji statistik yang tepat (uji t, uji F) juga dapat ditetapkan, yang akan menunjukkan apakah hipotesis alternatif diterima atau tidak, yaitu

ada perbedaan signifikan antara kelompok atau terdapat hubungan signifikan di antara variabel, sebagaimana dinyatakan dalam hipotesis (Noor, 2011). Berikut ini uji hipotesis yaitu:

### **3.10.1 Uji Parsial (uji t)**

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

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

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

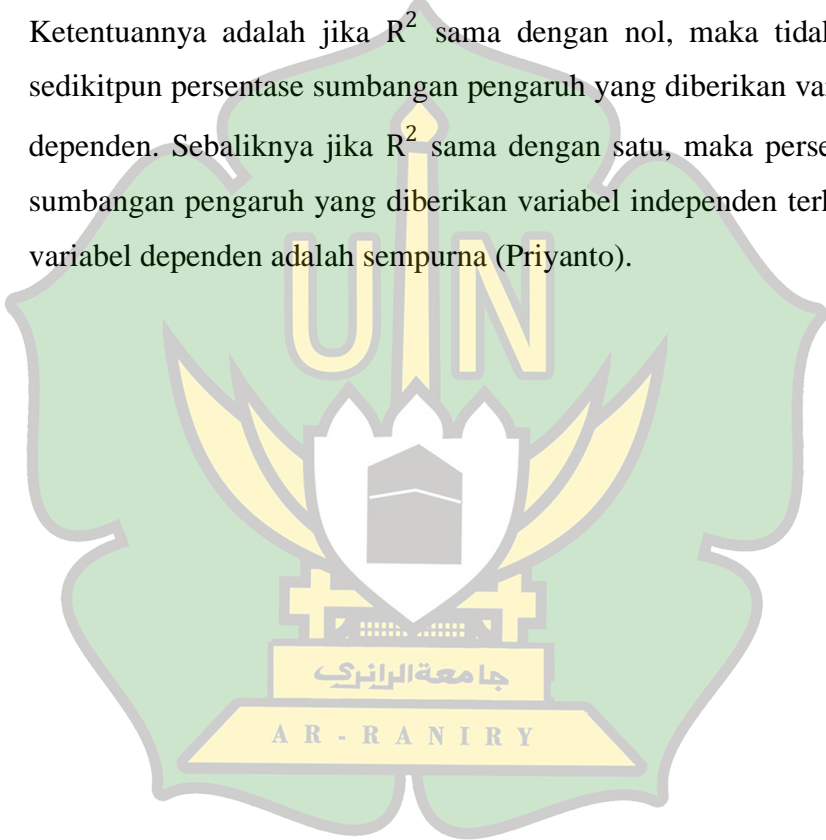
### **3.10.2 Uji Simultan (uji F)**

Menurut E. Caroline (2019), menyatakan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat atau variabel dependen. Membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Apabila nilai F hitung  $>$  nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , yang artinya bahwa semua variabel independen serentak dan signifikan

mempengaruhi variabel dependent.

### 3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinan dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Ketentuannya adalah jika  $R^2$  sama dengan nol, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen. Sebaliknya jika  $R^2$  sama dengan satu, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna (Priyanto).



## **BAB IV**

### **PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Saree**

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

#### **4.1.1 Visi Dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia**

##### **Visi**

Visi Bank Syariah Indonesia adalah “Menjadi Top 10 Global Islamic Bank”.

##### **Misi**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T 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).

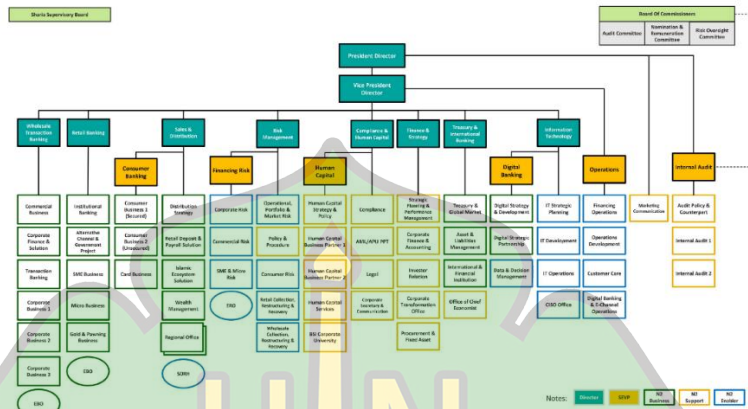
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

Setiap organisasi harus memiliki struktur yang jelas. PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Saree memiliki struktur organisasi yang meliputi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang telah tergambarkan dalam struktur organisasi, yang melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada agar mempermudah perusahaan mengetahui maju mundurnya suatu organisasi demi tercapainya tujuan sebagaimana yang diharapkan. PT. Bank Syariah indoseia Cabang Saree memiliki suatu struktur organisasi yang telah ditetapkan sebagai struktur organisasi lainnya yang memiliki suatu struktur yang melibatkan sumber daya insani yang propesional.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Saree**



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Saree, 2022

## 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum responden yang menunjukkan menggambarkan keadaan dan kondisi dari responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh *Soft Skill* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Karena penelitian ini menggunakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai responden, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu data responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, masa kerja, pendidikan terakhir, dan jurusan. Dalam penelitian ini dibagikan kuesioner sebanyak 97 responden, semua kembali tidak ada yang hilang ataupun rusak dan semua kuesioner digunakan untuk pengolahan data.

Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah BSI Cabang Saree dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu laki-laki dan perempuan. Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

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

|       |           | Frequency | Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|
| Valid | Laki-laki | 50        | 50,0    |
|       | Perempuan | 50        | 50,0    |
|       | Total     | 100       | 100,0   |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini terdapat 50% laki-laki dan 50% perempuan dengan jumlah responden laki-laki 50 orang dan responden perempuan 50 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas Nasabah pada Bank Syariah Cabang Saree adalahimbang.

### 2. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BSI Cabang Pembantu Saree dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu Wiraswasta, PNS, Mahasiswa/Pelajar, Pedagang dan lainnya dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|       |                   | Frequency | Percent |
|-------|-------------------|-----------|---------|
| Valid | Wiraswasta        | 20        | 20,0    |
|       | PNS               | 8         | 8,0     |
|       | Mahasiswa/Pelajar | 29        | 29,0    |
|       | Pedagang          | 27        | 27,0    |
|       | Lainnya           | 16        | 16,0    |
|       | Total             | 100       | 100,0   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini yang bekerja sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 20 orang atau 20,0%, PNS berjumlah 8 orang atau 8,0%, kemudian Mahasiswa/Pelajar sebanyak 29 orang atau 29,0%, Pedagang sebanyak 27 orang atau 27,0% sedangkan Lainnya hanya 16 orang atau 16,0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini lebih banyak Mahasiswa/Pelajar.

### 3. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BSI Cabang Pembantu Saree dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu 16-25 tahun, 26-35 tahun dan 35-40 tahun. Pengelompokan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Usia**

|       | Frequency   | Percent |       |
|-------|-------------|---------|-------|
| Valid | 17-25 Tahun | 76      | 76,0  |
|       | 26-35 Tahun | 23      | 23,0  |
|       | 35-40 Tahun | 1       | 1,0   |
|       | Total       | 100     | 100,0 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 76 orang atau 76,0% kemudian untuk responden yang berusia 26-35 tahun berjumlah 23 orang atau 23,0%, untuk responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 1 orang atau 1,0% Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh usia 17-25 tahun.

#### 4. Tingkat pendidikan

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

|       | Frequency        | Percent |       |
|-------|------------------|---------|-------|
| Valid | SD s/d SMA       | 38      | 38,0  |
|       | D3 - R A N I R Y | 4       | 4,0   |
|       | S1               | 51      | 51,0  |
|       | Pasca (S2/S3)    | 7       | 7,0   |
|       | Total            | 100     | 100,0 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui responden dalam penelitian ini yang memiliki pendidikan terakhir SD s/d SMA yaitu sebanyak 38 orang atau 38,0%, kemudian D3

sebanyak 4 orang atau 4,0%, untuk S1 sebanyak 51 orang atau 51,0%, dan Pasca (S2/S3) sebanyak 7 orang atau 7,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini lebih didominasi memiliki riwayat pendidikan terakhir S1.

#### 5. Sudah Berapa Lama Anda Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Saree

Adapun data mengenai sudah berapa lama anda menjadi nasabah BSI Cabang Pembantu Saree dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu < 1 tahun, 1 tahun dan > 3 tahun. Pengelompokkan responden berdasarkan tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Anda Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Saree**

|                 | Frequency | Percent |
|-----------------|-----------|---------|
| Valid < 1 Tahun | 33        | 33,0    |
| 1 Tahun         | 38        | 38,0    |
| > 3 Tahun       | 29        | 29,0    |
| Total           | 100       | 100,0   |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan keterangan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui responden dalam penelitian ini yang sudah berapa lama menjadi nasaba BSI KCP Sare yaitu < 1 tahun sebanyak 33 orang atau 33,0%, kemudian 1 tahun sebanyak 38 orang atau 38,0%, untuk > 3 tahun sebanyak 29 orang atau 29,0%.

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Hasil Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data digunakan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan pada penelitian ini sudah valid dan reliabel untuk mengumpulkan data. Adapun uji keabsahan data pada penelitian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2009). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang merupakan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree. Suatu pernyataan dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Apabila nilai  $r_{hitung}$  (dalam output IBM SPSS dinotasikan sebagai *corrected item total correlation*) hasilnya positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka akan dapat dikatakan bahwa item pertanyaan tersebut adalah valid. Demikian juga berlaku sebaliknya, apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dapat dikatakan bahwa item dari pertanyaan tersebut tidak valid.

Pada penelitian ini dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden, dimana tingkat signifikansi 10% ( $\alpha = 0.1$ ). Maka  $df = 100 - 2$  atau  $df = 98$  sehingga  $r$ -tabel adalah 0,1654. Uji validitas pada penelitian ini

menggunakan *pearson correlation*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                     | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------------------------------|------------|--------------|-------------|------------|
| Soft Skill ( $X_1$ )         | X1         | 0,723        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X2         | 0,738        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X3         | 0,790        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X4         | 0,813        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X5         | 0,868        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X6         | 0,738        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X7         | 0,887        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X8         | 0,847        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X9         | 0,790        | 0,1654      | Valid      |
| Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | X1         | 0,724        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X2         | 0,727        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X3         | 0,765        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X4         | 0,795        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X5         | 0,815        | 0,2012      | Valid      |
|                              | X6         | 0,856        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X7         | 0,883        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X8         | 0,734        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X9         | 0,877        | 0,1654      | Valid      |
|                              | X10        | 0,836        | 0,1654      | Valid      |
| Kepuasan Nasabah (Y)         | Y1         | 0,790        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y2         | 0,848        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y3         | 0,802        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y4         | 0,807        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y5         | 0,779        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y6         | 0,806        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y7         | 0,807        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y8         | 0,699        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y9         | 0,799        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y10        | 0,797        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y11        | 0,807        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y12        | 0,727        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y13        | 0,843        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y14        | 0,802        | 0,1654      | Valid      |
|                              | Y15        | 0,796        | 0,1654      | Valid      |



|  |     |       |        |       |
|--|-----|-------|--------|-------|
|  | Y16 | 0,589 | 0,1654 | Valid |
|  | Y17 | 0,556 | 0,1654 | Valid |
|  | Y18 | 0,417 | 0,1654 | Valid |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan valid dengan menggunakan bantuan IBM SPSS. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,1654.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Hasil analisis reliabilitas dapat dilihat pada *output* program IBM SPSS dan ditunjukkan dengan melihat besarnya nilai *alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabilitas apabila nilai *coefficient cronbach alpha*  $> 0,60$  maka butir pernyataan atas variabel yang diteliti tersebut adalah reliabel (Ghozali, 2012). Dimana hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                     | <i>coefficient cronbach alpha</i> | N of items | Keterangan |
|------------------------------|-----------------------------------|------------|------------|
| <i>Soft Skill</i> ( $X_1$ )  | 0,935                             | 9          | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | 0,937                             | 10         | Reliabel   |
| Kepuasan Nasabah (Y)         | 0,948                             | 18         | Reliabel   |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dengan menggunakan bantuan IBM SPSS. Hal

ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *coefficient cronbach alpha*, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *coefficient cronbach alpha* dalam setiap item pernyataan lebih besar dari  $> 0,60$ .

#### **4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik**

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

##### **1. Hasil Uji Normalitas**

Uji asumsi klasik yang pertama kali dilakukan adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013). Pada penelitian ini untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov*. Pada uji normalitas dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov* apabila nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka data yang diuji berdistribusi normal dan apabila nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka data yang diuji tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

|  |                | Unstandardized Residual |
|--|----------------|-------------------------|
| N                                      |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | 0,0000000               |
|  | Std. Deviation | 5,95693156              |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | 0,069                   |
|  | Positive       | 0,069                   |
|  | Negative       | -0,037                  |
| Test Statistic                         |                | 0,069                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | ,200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.        |                |                         |
| b. Calculated from data.               |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                |                         |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan signifikan dengan menggunakan bantuan IBM SPSS. Hal ini dapat diketahui dengan nilai signifikan 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data yang diuji berdistribusi normal.

## 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas (Fauzi et al., 2019). Pada uji multikolinearitas ini peneliti melihat *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF) dari tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji multikolinearitas dengan menggunakan metode *tolerance* dan VIF memiliki kriteria apabila nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1 maka data yang diuji bebas dari multikolinearitas, namun apabila

nilai VIF  $> 10$  dan nilai *tolerance*  $< 0,1$  maka data yang diuji terdapat multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolearitas**

| Model |                              | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------------------------|-------------------------|-------|
|       |                              | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                   |                         |       |
|       | <i>Soft Skill</i> ( $X_1$ )  | 0,360                   | 2,775 |
|       | Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | 0,360                   | 2,775 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

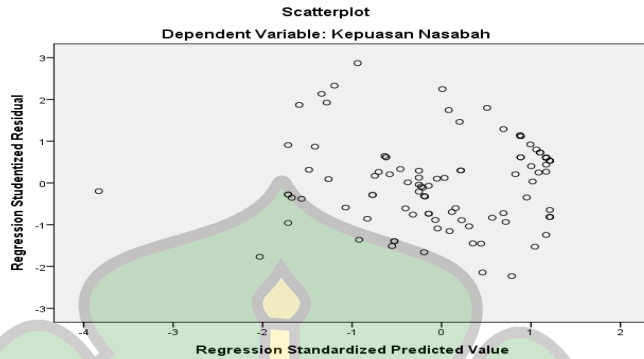
Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa variabel *Soft Skill* ( $X_1$ ) memiliki nilai *tolerance*  $0,360 > 0,1$  dan nilai VIF  $2,775 < 10$ . Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) nilai *tolerance*  $0,360 > 0,1$  dan nilai VIF  $2,775 < 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antara variabel *Soft Skill* ( $X_1$ ) dengan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).

### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan. Sebuah model regresi yang tidak baik adalah yang tidak memiliki heterokedastisitas.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan gambar hasil uji heterokedastisitas dengan *scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau sekitar nol. Selain itu penyebaran titik-titik tersebut rata artinya tidak mengumpul diatas saja atau dibawah saja. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### **4.3.3 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pada penelitian ini variabel bebas adalah *Soft Skill* ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y). Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |                              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)                   | 8,844                       | 3,797      |                           | 2,329 | 0,022 |
|       | <i>Soft Skill</i> ( $X_1$ )  | 0,444                       | 0,159      | 0,230                     | 2,789 | 0,006 |
|       | Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | 1,160                       | 0,141      | 0,678                     | 8,217 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 di atas yang diperoleh dari hasil analisis data dengan menggunakan bantuan IBM SPSS, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 8,844 + 0,444 X_1 + 1,160 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien dari variabel bebas (X)

$X_1$  = Variabel *Soft Skill*

$X_2$  = Variabel Kualitas Pelayanan

e = *error term*

Berdasarkan model persamaan yang dihasilkan melalui analisis regresi linier berganda menunjukkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) adalah 8,844 bernilai positif, maka artinya jika nilai variabel *soft skill* ( $X_1$ ) dan kualitas

pelayanan ( $X_2$ ) tetap, maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan semakin bertambah atau mengalami peningkatan yaitu 8,844.

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel *soft skill* ( $X_1$ ) adalah 0,444 maka artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan *soft skill* mengalami peningkatan sebesar 0,444. Koefisien bernilai positif artinya berpengaruh positif antara *soft skill* dengan kepuasan nasabah ( $Y$ ). Hal ini menunjukkan bahwa *soft skill* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah 1,160 maka artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 1,160. Koefisien bernilai positif artinya berpengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.3.4 Hasil Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan penetapan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Hipotesis nol ( $H_0$ ) merupakan hipotesis yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) merupakan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel

bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis pada penelitian ini terdiri dari uji t dan uji F.

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

Uji t berfungsi untuk menguji apakah variabel *soft skill* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

| Model                                   |                              | t     | Sig.  |
|---|------------------------------|-------|-------|
| 1                                       | (Constant)                   | 2,329 | 0,022 |
|   | <i>Soft Skill</i> ( $X_1$ )  | 2,789 | 0,006 |
|   | Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | 8,217 | 0,000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah |                              |       |       |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada variabel *Soft Skill* ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,329$  dan nilai  $t_{tabel} = 1,290$  yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,006 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *soft skills* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 8,217$  dan nilai  $t_{tabel} = 1,290$  yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti



kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

## 2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Uji F berfungsi untuk menguji variabel bebas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas adalah *soft skill* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan nasabah ( $Y$ ). Apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai  $sig < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat, dan apabila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai  $sig > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji F (Uji Simultan)**

| Model  |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|--|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1  | Regression | 11251,492      | 2  | 5625,746    | 155,336 | ,000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 3513,018       | 97 | 36,217      |         |                   |
|  | Total      | 14764,510      | 99 |             |         |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah                          |            |                |    |             |         |                   |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, <i>Soft Skill</i> |            |                |    |             |         |                   |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa diperoleh nilai  $F_{hitung}$  155,336 dengan nilai  $F_{tabel}$  yaitu 3,09 yang menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti yang berarti bahwa *soft skill* ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ )

secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

### 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur dan mengetahui seberapa pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan bila  $R^2$  semakin kecil mendekati nol menunjukkan semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| Model | R   | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,873 <sup>a</sup>   | 0,762    | 0,757             | 6,018                      |
| a.    | b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), <i>Soft Skill</i> ( $X_1$ )<br>c. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah |          |                   |                            |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,757. Hal ini berarti semakin tinggi kemampuan variabel bebas yaitu *soft skill* dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah adalah sebesar 75,7%. Sedangkan sisanya 24,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

## 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.4.1 Pengaruh *Soft Skill* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Cabang Saree

Hasil uji parsial pada penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *soft skill* (X1) adalah 2,329 dan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,290 yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,006 < 0,1$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi untuk variabel *soft skill* (X1) adalah 0,444 maka artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan *soft skill* mengalami peningkatan sebesar 0,444. Koefisien bernilai positif artinya berpengaruh positif antara *soft skill* (X1) dengan kepuasan nasabah (Y).

Terjadi hubungan positif antara *soft skill* terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree karena karyawan dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami secara lisan maupun tulisan merupakan keterampilan interaksi sosial yang berkaitan dengan hubungan antar manusia yang bertujuan menghadapi berbagai macam masalah yang kemungkinan akan muncul. *Soft skill* lebih pada kemampuan seseorang dalam membangun komunikasi dengan orang lain agar tercipta hubungan baik dengan orang tersebut, sebagai seorang karyawan dalam menghadapi pelanggan maka *soft skill* sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan konsumen cenderung merasa puas jika karyawan

mampu membangun komunikasi dengan baik kepada pelanggan. Terlebih lagi *soft skill* berkaitan dengan kemampuan seseorang mengontrol sikap, emosi, kerjasama, ketepatan waktu, dll.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainal (2018), terkait dengan Pengaruh Efikasi Diri Dan *Soft Skill* Terhadap Kepuasan Pelanggan, yang menyimpulkan bahwa *soft skill* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree**

Hasil uji parsial pada penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 8,217 dan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,290 yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,1$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 1,160 maka artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1,160. Koefisien bernilai positif artinya berpengaruh positif antara kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan nasabah (Y).

Terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Saree karena kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang setiap hari dilakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi harapan nasabah. Jika kualitas pelayanan diterima atau dirasakan itu sesuai dengan harapannya, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan berkualitas

dan begitu pula sebaliknya maka kualitas pelayanan dianggap buruk dan dianggap tidak berkualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fidiyanti (2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.4.3 Pengaruh *Soft Skill* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree**

Dari hasil uji F pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 155,336 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 155,336 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,1 (nilai signifikan  $< 0,1$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *soft skill* dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan akad wadiah. Berdasarkan nilai R square adalah 0,757 atau 75,7% artinya sebesar 24,3% variabel *soft skill* dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Saree. Sementara sisanya (100% - 75,7%) 24,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Terjadi hubungan yang simultan atau bersama-sama antara variabel *soft skill* dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Saree, maka dapat

diartikan bahwa semakin tinggi dan kuat *soft skill* dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Pengaruh *Soft skill* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Saree yang telah dibahas serta perhitungan-perhitungan statistik yang dilakukan. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Saree. Berdasarkan uji t (uji persial) variabel *Soft skill* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,329 dan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,290 yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,006 < 0,1$  sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Saree. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 8,217 dan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,290 yang menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,1$  sehingga kualitas pelayanan memiliki perngaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan Dari hasil uji F pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 155,336 dengan nilai signifikan

sebesar 0,000. Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 155,336 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,1 (nilai signifikan  $< 0,1$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *soft skill* dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan akad wadiah. Berdasarkan nilai R square adalah 0,757 atau 75,7% artinya sebesar 24,3% variabel *soft skill* dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Saree. Sementara sisanya (100% - 75,7%) 24,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.

## 5.2 Saran

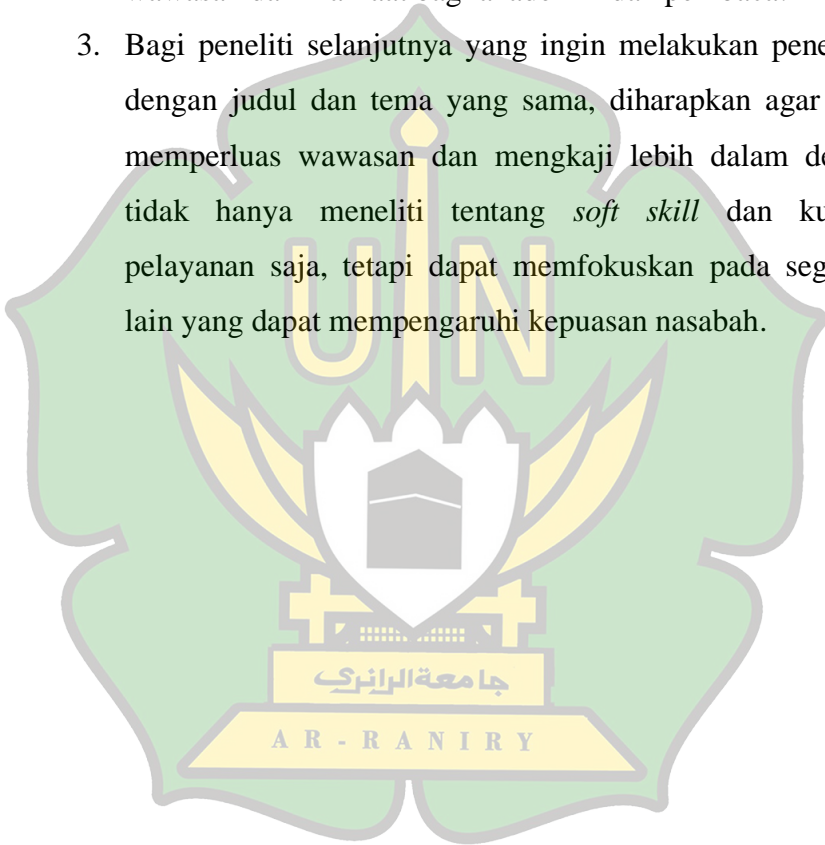
Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank, dengan adanya penelitian ini peneliti berharap kepada pimpinan atau kepala cabang agar dapat mempertahankan dan dapat mengoptimalkan kompetensi karyawan yang sekarang maupun yang akan datang dalam meningkatkan *soft skill* dan kualitas pelayanan terhadap



kepuasan nasabah sehingga karyawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Bagi akademik, semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan dan dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi akademik dan pembaca.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul dan tema yang sama, diharapkan agar lebih memperluas wawasan dan mengkaji lebih dalam dengan tidak hanya meneliti tentang *soft skill* dan kualitas pelayanan saja, tetapi dapat memfokuskan pada segi-segi lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.
- Alhadi, Esysa. 2012. Pengaruh Pentingnya Peningkatan Soft Skill Dalam Lingkungan Kerja. Skripsi. Fakultas Ekonomi Politeknik Negeri Sriwijaya: Palembang.
- Agus, Budi Purwanto. 2015. *Pengembangan Soft Skill Dan Reliability Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah*. Jurnal.
- Apriani, Munica. 2011. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 Nomor 2, hlm. 114-126, ISSN 0854-3844.
- Basir, Syafief. 2011. *Softs Skill vs Hard Skill*. Edisi VII Jakarta: Tim Praktisi Audit dan Konsultasi
- David, Harianto. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen*. Jurnal.
- Duwi, Priyatno. *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2014.
- Drs. Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS, hal. 186.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. hal 268.
- Fitri, Madona. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi.

- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1: 59-72. Jurnal.
- Irianti, dkk. 2021. *Pengaruh Soft Skill MMT Dan Kinerja Operasional*. Jurnal.
- Irianto, Agus.2004. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2014
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, hal 176.
- Khatimah, Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi.
- Lupiyoadi, Rambat&A, Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- M Nur Rianto Al Arif. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABET, hal 192.
- Mulyati, Eka. 2010. *Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS AL Falah Sukajadi*. Jurusan D3 Perbankan Syariah fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nina ,Indah Febriana. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal.
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, hal 181.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset,hal 183.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana.

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS*. Surakarta.
- Zainal. 2018. *Pengaruh Efikasi Diri Dan Soft Skill Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu,

Kepada Bapak/Ibu Saudara/i yang saya hormati, saya Dinil Ibnu Fathin mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sedang melakukan penelitian pada nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Saree, adapun judul penelitian saya yaitu **“Pengaruh *Soft Skill* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Saree”**.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti

## I. Identitas Responden

Petunjuk pengisian kuesioner:

Silahkan mengisi dan beri tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih pada kolom jawaban yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Pekerjaan

Wiraswasta

PNS

Pedagang

Mahasiswa/pelajar

Lainnya

3. Usia responden

17-25 tahun

26-35 tahun

35-40 tahun

> 40 tahun

4. Tingkat pendidikan

SD s/d SMA

D3

S1

Pasca (S2/S3)

5. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank Aceh Syariah

< 1 tahun

> 3 tahun

1 tahun

## II. Petunjuk Pengisian

Saudara/i dapat memberikan jawaban dengan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Setiap pertanyaan hanya ada satu pilihan jawaban, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Keterangan jawaban sebagai berikut:

### Keterangan Jawaban

| Skor | Simbol | Keterangan          |
|------|--------|---------------------|
| 1    | STS    | Sangat Tidak Setuju |
| 2    | TS     | Tidak Setuju        |
| 3    | R      | Ragu-ragu           |
| 4    | S      | Setuju              |
| 5    | SS     | Sangat Setuju       |

### III. Daftar Pertanyaan

| No | Pernyataan  | <i>Soft Skill</i> |   |   |   |   |
|----|---|-------------------|---|---|---|---|
|    |   | Pilihan Jawaban   |   |   |   |   |
|    |   | 5                 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1  | Karyawan dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami secara lisan maupun tulisan |                   |   |   |   |   |
| 2  | Karyawan mampu mengatur waktu dengan baik dalam memberikan pelayanan.                             |                   |   |   |   |   |
| 3  | Karyawan mampu memberikan motivasi kepada nasabah.  |                   |   |   |   |   |
| 4  | Dalam menghadapi pelanggan, karyawan bekerja sesuai dengan  |                   |   |   |   |   |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   | visi perusahaan.  |  |  |  |  |  |
| 5 | Karyawan mampu memberikan keputusan yang tepat kepada nasabah                 |  |  |  |  |  |
| 6 | Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.                      |  |  |  |  |  |
| 7 | Karyawan mampu mengontrol emosi dan sikap dalam memberikan pelayanan.         |  |  |  |  |  |
| 8 | Karyawan bisa bekerjasama dengan baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.     |  |  |  |  |  |
| 9 | Karyawan mampu mengambil keputusan yang baik dan mampu menyelesaikan konflik. |  |  |  |  |  |

| No | Kualitas Pelayanan  |                 |   |   |   |   |
|----|---|-----------------|---|---|---|---|
|    | Pernyataan  | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|    |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1  | Ruang tunggu di BSI bersih dan nyaman.                            |                 |   |   |   |   |
| 2  | BSI menyediakan tempat parkir yang luas dan aman.                 |                 |   |   |   |   |
| 3  | Karyawan berdiri menyambut nasabah memberikan senyuman dan salam. |                 |   |   |   |   |
| 4  | Melayani nasabah dengan tepat waktu.                              |                 |   |   |   |   |
| 5  | Sistem keamanan bank sangat baik.                                 |                 |   |   |   |   |
| 6  | Memberi jaminan terhadap  |                 |   |   |   |   |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti.                       |  |  |  |  |  |
| 7  | Tepat dalam memberikan informasi.                              |  |  |  |  |  |
| 8  | Karyawan memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah. |  |  |  |  |  |
| 9  | Karyawan mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah.         |  |  |  |  |  |
| 10 | Karyawan mengucapkan salam dan terima kasih diakhir pelayanan. |  |  |  |  |  |

| No | Kepuasan Nasabah  |                 |   |   |   |   |
|----|---|-----------------|---|---|---|---|
|    | Pernyataan  | Pilihan Jawaban |   |   |   |   |
|    |   | 5               | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1  | Secara keseluruhan saya merasa puas menggunakan BSI.  |                 |   |   |   |   |
| 2  | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. |                 |   |   |   |   |
| 3  | Pelayanan di BSI sangat baik dan Memuaskan.   |                 |   |   |   |   |
| 4  | Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan.  |                 |   |   |   |   |
| 5  | Saya sangat senang dengan para karyawan bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani.            |                 |   |   |   |   |
| 6  | Karyawan BSI dapat menarik perhatian pelanggan.   |                 |   |   |   |   |
| 7  | Saya merasa selama menjadi nasabah di BSI tidak pernah dirugikan dengan prosedur yang ada.            |                 |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 8  | Dengan pelayanan yang baik saya merasa percaya dengan adanya kerja sama antara Bank dan pelanggan.        |  |  |  |  |  |
| 9  | Saya percaya bahwa BSI merupakan bank yang handal.  |  |  |  |  |  |
| 10 | Fasilitas yang ada di Bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali.            |  |  |  |  |  |
| 11 | Saya akan menggunakan kembali pelayanan BSI karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi.               |  |  |  |  |  |
| 12 | Saya akan menyarankan pada teman/kerabat untuk menggunakan BSI dari pada bank lain.                       |  |  |  |  |  |
| 13 | Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan pada oranglain. |  |  |  |  |  |
| 14 | Karyawan membantu segala masalah yang nasabah keluhkan.   |  |  |  |  |  |
| 15 | Karyawan tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi.  |  |  |  |  |  |
| 16 | Saya tidak puas dengan BSI karena manfaat yang ditawarkan kepada nasabah kurang sesuai dengan hasilnya    |  |  |  |  |  |
| 17 | Saya akan komplain karena tidak puas dengan pelayanan BSI.  |  |  |  |  |  |
| 18 | Saya merasa BSI perlu untuk lebih   |  |  |  |  |  |

|  |                         |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--|--|--|--|--|
|  | meningkatkan pelayanan. |  |  |  |  |  |
|--|-------------------------|--|--|--|--|--|



## Lampiran 2 Jawaban Kuesioner

### A. *Soft Skill* (X<sup>1</sup>)

| <i>SoftSkill</i> (X1) |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| X1.1                  | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 |
| 5                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 2    | 4    | 5    |
| 4                     | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5                     | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4                     | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 5                     | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5                     | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 3                     | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 3                     | 2    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 2    | 4    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5                     | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5                     | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 5                     | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 5                     | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4                     | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4                     | 1    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 3                     | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 5                     | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    |
| 2                     | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    |
| 5                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4                     | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

**B. Kualitas Pelayanan (X<sup>2</sup>)**

| Kualitas Pelayanan (X <sup>2</sup> ) |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| X2.1                                 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 |
| 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4                                    | 5    | 1    | 1    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 2     |
| 4                                    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     |
| 5                                    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4                                    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4                                    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 4                                    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 5                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 5                                    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5     |
| 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5     |
| 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5     |
| 5                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4     |
| 5                                    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5     |
| 3                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 4                                    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5     |
| 4                                    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 5                                    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 5                                    | 5    | 2    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 4                                    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 4                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



### C. Kepuasan Nasabah (Y)

| Kepuasan Nasabah |    |    |    |    |    |    |    |    |
|------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Y1               | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 |
| 3                | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  |
| 4                | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4                | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4                | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 4                | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5                | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 3                | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  |
| 1                | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 3                | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5                | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  |
| 2                | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  |
| 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5                | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 4                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| Y10 | Y11 | Y12 | Y13 | Y14 | Y15 | Y16 | Y17 | Y18 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 5   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 2   | 2   | 3   |
| 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 1   | 5   |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 1   | 1   | 3   |
| 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 5   |
| 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 5   |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2   | 5   | 5   | 5   |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 3   | 3   |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 |

### Lampiran 3 Karakteristik Responden

| Statistics |         |               |           |      |                    |                                 |
|------------|---------|---------------|-----------|------|--------------------|---------------------------------|
|            |         | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Umur | Tingkat Pendidikan | Berapa lama menjadi nasabah BSI |
| N          | Valid   | 100           | 100       | 100  | 100                | 100                             |
|            | Missing | 0             | 0         | 0    | 0                  | 0                               |

| Jenis Kelamin |           |           |         |
|---------------|-----------|-----------|---------|
|               |           | Frequency | Percent |
| Valid         | laki-laki | 50        | 50,0    |
|               | perempuan | 50        | 50,0    |
|               | Total     | 100       | 100,0   |

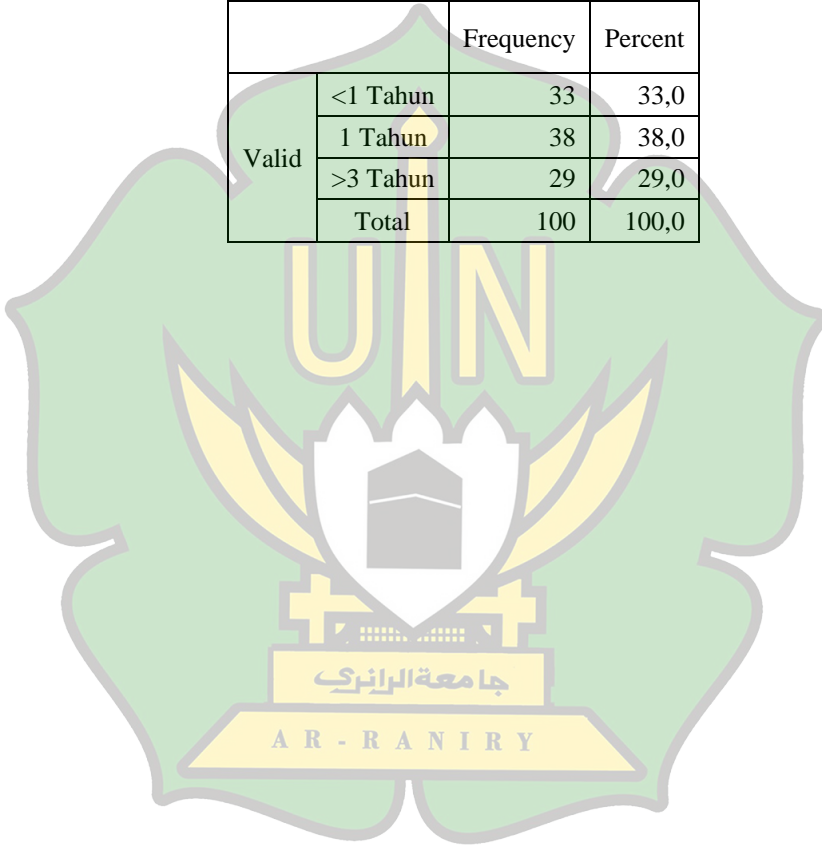
| Pekerjaan |                   |           |         |
|-----------|-------------------|-----------|---------|
|           |                   | Frequency | Percent |
| Valid     | Wiraswasta        | 20        | 20,0    |
|           | PNS               | 8         | 8,0     |
|           | Mahasiswa/Pelajar | 29        | 29,0    |
|           | Pedagang          | 27        | 27,0    |
|           | Lainnya           | 16        | 16,0    |
|           | Total             | 100       | 100,0   |

| Umur  |            |           |         |
|-------|------------|-----------|---------|
|       |            | Frequency | Percent |
| valid | 17-25Tahun | 76        | 76,0    |
|       | 26-35Tahun | 23        | 23,0    |
|       | >40 Tahun  | 1         | 1,0     |
|       | Total      | 100       | 100,0   |

| Tingkat Pendidikan |            |           |         |
|--------------------|------------|-----------|---------|
|                    |            | Frequency | Percent |
| Valid              | SD s/d SMA | 38        | 38,0    |

|  |               |     |       |
|--|---------------|-----|-------|
|  | D3            | 4   | 4,0   |
|  | S1            | 51  | 51,0  |
|  | Pasca (S2/S3) | 7   | 7,0   |
|  | Total         | 100 | 100,0 |

| <b>Berapa lama menjadi nasabah BSI</b> |          |           |         |
|--|----------|-----------|---------|
|  |          | Frequency | Percent |
| Valid                                  | <1 Tahun | 33        | 33,0    |
|  | 1 Tahun  | 38        | 38,0    |
|  | >3 Tahun | 29        | 29,0    |
|  | Total    | 100       | 100,0   |



## Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

### Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |            |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|
|       |                     | X1. 1        | X1. 2  | X1. 3  | X1. 4  | X1. 5  | X1. 6  | X1. 7  | X1. 8  | X1. 9  | Soft Skill |
| X1. 1 | Pearson Correlation | 1            | .676** | .703** | .442** | .607** | .508** | .601** | .532** | .443** | .723**     |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000       |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |
| X1. 2 | Pearson Correlation | .676**       | 1      | .620** | .499** | .565** | .483** | .618** | .547** | .464** | .738**     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000       |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |
| X1. 3 | Pearson Correlation | .703**       | .620** | 1      | .594** | .627** | .595** | .628** | .557** | .549** | .790**     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000       |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |
| X1. 4 | Pearson Correlation | .442**       | .499** | .594** | 1      | .675** | .598** | .721** | .654** | .782** | .813**     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000       |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |
| X1. 5 | Pearson Correlation | .607**       | .565** | .627** | .675** | 1      | .702** | .811** | .719** | .604** | .868**     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000       |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |
| X1. 6 | Pearson Correlation | .508**       | .483** | .595** | .598** | .702** | 1      | .660** | .684** | .562** | .798**     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000       |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |
| X1. 7 | Pearson Correlation | .601**       | .618** | .628** | .721** | .811** | .660** | 1      | .738** | .670** | .887**     |
|       | Sig. (2-tailed)     |              |        |        |        |        |        |        |        |        |            |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100        |



|            |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|            | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.8       | Pearson Correlation | .532** | .547** | .557** | .654** | .719** | .684** | .738** | 1      | .710** | .847** |
|            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|            | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.9       | Pearson Correlation | .443** | .464** | .549** | .782** | .604** | .562** | .670** | .710** | 1      | .790** |
|            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|            | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Soft Skill | Pearson Correlation | .723** | .738** | .790** | .813** | .868** | .798** | .887** | .847** | .790** | 1      |
|            | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|            | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

#### Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>

| Correlations |                     |      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                    |
|--------------|---------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------|
|              |                     | X2.1 | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2.6   | X2.7   | X2.8   | X2.9   | X2.10  | Kualitas Pelayanan |
| X2.1         | Pearson Correlation | 1    | .570** | .420** | .498** | .596** | .605** | .569** | .462** | .544** | .538** | .724**             |
|              | Sig. (2-tailed)     |      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000               |
|              | N                   | 100  | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100                |

|      |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.2 | Pearson Correlation | .570** | 1      | .397** | .430** | .644** | .587** | .560** | .421** | .590** | .611** | .727** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.3 | Pearson Correlation | .420** | .397** | 1      | .685** | .582** | .559** | .656** | .580** | .616** | .603** | .765** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.4 | Pearson Correlation | .498** | .430** | .685** | 1      | .604** | .652** | .644** | .584** | .637** | .666** | .795** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.5 | Pearson Correlation | .596** | .644** | .582** | .604** | 1      | .626** | .655** | .535** | .688** | .638** | .815** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.6 | Pearson Correlation | .605** | .587** | .559** | .652** | .626** | 1      | .754** | .746** | .727** | .701** | .856** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

|       |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |      |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |
| X2.7  | Pearson Correlation | .569** | .560** | .656** | .644** | .655** | .754** | 1      | .800** | .847** | .699** | .883** |      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |
| X2.8  | Pearson Correlation | .462** | .421** | .580** | .584** | .535** | .746** | .800** | 1      | .774** | .589** | .794** |      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |
| X2.9  | Pearson Correlation | .544** | .590** | .616** | .637** | .688** | .727** | .847** | .774** | 1      | .719** | .877** |      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |
| X2.10 | Pearson Correlation | .538** | .611** | .603** | .666** | .638** | .701** | .699** | .589** | .719** | 1      | .836** |      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  |

|                    |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |     |
|--------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .724** | .727** | .765** | .795** | .815** | .856** | .883** | .794** | .877** | .836** | 1   |
|                    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |     |
|                    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100 |

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

Uji Validitas Variabel (Y)

|    |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | Kepuasan Nasabah |       |        |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|-------|--------|
|    |                     | Y1           | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Y6     | Y7     | Y8     | Y9     | Y10    | Y11    | Y12    | Y13    | Y14    | Y15    | Y16    | Y17    |                  | Y18   |        |
| Y1 | Pearson Correlation |              | .667** | .623** | .703** | .639** | .707** | .622** | .592** | .659** | .649** | .699** | .699** | .695** | .637** | .593** | .669** | .357** | .297**           | .199* | .790** |
|    | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .001             | .003  | .048   |
|    | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100              | 100   | 100    |
| Y2 | Pearson Correlation | .667**       |        | .803** | .733** | .738** | .668** | .662** | .566** | .632** | .722** | .665** | .666** | .740** | .745** | .644** | .634** | .399** | .392**           | .185  | .848** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000             | .001  | .006   |
|    | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100              | 100   | 100    |

|    |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| Y3 | Pearson Correlation | .623** | .802** | 1      | .742** | .765** | .638** | .674** | .549** | .560** | .556** | .671** | .567** | .634** | .644** | .381** | .290** | .210* | .802** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .003   | .036  | .000   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    |
| Y4 | Pearson Correlation | .703** | .739** | .742** | 1      | .777** | .773** | .588** | .581** | .614** | .674** | .565** | .667** | .755** | .321** | .287** | .161   |       | .807** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   | .014   | .100   |       | .000   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    |
| Y5 | Pearson Correlation | .659** | .739** | .757** | .777** | 1      | .646** | .566** | .562** | .583** | .711** | .504** | .588** | .703** | .330** | .345** | .235*  |       | .779** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   | .011   | .018   |       | .000   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    |
| Y6 | Pearson Correlation | .727** | .685** | .683** | .703** | .636** | 1      | .600** | .542** | .680** | .642** | .652** | .584** | .569** | .440** | .378** | .260** |       | .806** |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .009   |       | .000   |
|    | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    |

|     |                     |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |     |
|-----|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|
|     | N                   | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 100         |     |
| Y7  | Pearson Correlation | .62**       | .68**       | .67**       | .58**       | .56**       | .60**       | .62**       | .67**       | .61**       | .63**       | .85**       | .71**       | .79**       | .60**       | .30**       | .24*        | .145        | .807**      |     |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        |     |
|     | N                   | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 100 |
| Y8  | Pearson Correlation | .519**      | .562**      | .549**      | .519**      | .524**      | .620**      | .542**      | .499**      | .603**      | .552**      | .554**      | .576**      | .327**      | .297**      | .294*       | .236*       | .293        | .699**      |     |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .001        | .013        | .018        | .000        |     |
|     | N                   | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 100 |
| Y9  | Pearson Correlation | .659**      | .638**      | .560**      | .615**      | .580**      | .668**      | .524**      | .713**      | .636**      | .599**      | .705**      | .638**      | .334**      | .334**      | .344**      | .344**      | .213        | .799**      |     |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .001        | .004        | .000        |     |
|     | N                   | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 100 |
| Y10 | Pearson Correlation | .649**      | .725**      | .556**      | .644**      | .564**      | .745**      | .499**      | .793**      | .679**      | .621**      | .835**      | .751**      | .628**      | .236*       | .237**      | .172        | .119        | .797**      |     |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        | .000        |     |
|     | N                   | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 1<br>0<br>0 | 100 |

|         |                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |      |
|---------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|------|
|         | Sig. (2-tailed)     | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .0238  | .000 |
|         | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100    | 100  |
| Y1<br>1 | Pearson Correlation | .699 | .677 | .671 | .711 | .672 | .635 | .663 | .669 | .679 | .518 | .666 | .565 | .830 | .366 | .209 | .295 | .209 | .269 | .205 | .807** |      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .002 | .002 | .041 | .000   |      |
|         | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100    | 100  |
| Y1<br>2 | Pearson Correlation | .605 | .626 | .567 | .545 | .532 | .815 | .523 | .592 | .621 | .518 | .632 | .730 | .503 | .266 | .262 | .069 | .069 | .069 | .069 | .727** |      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .497 | .497 | .497 | .497 | .000   |      |
|         | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100    | 100  |
| Y1<br>3 | Pearson Correlation | .637 | .740 | .643 | .666 | .564 | .685 | .572 | .773 | .835 | .663 | .632 | .719 | .647 | .370 | .378 | .231 | .231 | .231 | .231 | .843** |      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000   |      |
|         | N                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100    | 100  |

|         |                     |        |         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------|---------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1<br>4 | Pearson Correlation | .537** | .7576** | .674** | .657** | .589** | .569** | .717** | .638** | .751** | .566** | .709** | .729** | 1      | .612** | .287** | .302** | .208*  | .802** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .004   | .002   | .003   | .008   | .000   |
|         | N                   | 100    | 100     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y1<br>5 | Pearson Correlation | .696** | .646**  | .645** | .752** | .703** | .590** | .676** | .573** | .682** | .853** | .520** | .647** | .612** | 1      | .312** | .308** | .200*  | .796** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .002   | .002   | .004   | .000   |
|         | N                   | 100    | 100     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y1<br>6 | Pearson Correlation | .315** | .399**  | .381** | .323** | .334** | .403** | .337** | .347** | .243*  | .366** | .262** | .370** | .287** | .312** | 1      | .787** | .672** | .589** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .001   | .000    | .000   | .001   | .001   | .000   | .000   | .000   | .008   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|         | N                   | 100    | 100     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y1<br>7 | Pearson Correlation | .297** | .326**  | .290** | .287** | .347** | .338** | .244*  | .334** | .274** | .299** | .291** | .380** | .308** | .377** | 1      | .787** | .577** | .556** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .003   | .001    | .003   | .004   | .001   | .003   | .010   | .000   | .000   | .000   | .002   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|         | N                   | 100    | 100     | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |



|   |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |      |     |     |     |     |        |      |
|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-----|-----|-----|-----|--------|------|
|   | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100    |      |
| Y18   | Pearson Correlation | .198*  | .185   | .210*  | .161   | .236*  | .260** | .145   | .236*  | .213*  | .119   | .205*  | .069   | .230*  | .208*  | .206*  | .677** | .577** |      | 1   |     |     |     | .417** |      |
|   | Sig. (2-tailed)     | .048   | .065   | .031   | .110   | .009   | .005   | .138   | .043   | .033   | .241   | .049   | .427   | .023   | .034   | .040   | .000   | .000   | .000 |     |     |     |     |        | .000 |
|   | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100    | 100  |
| Kepuasan Nah  | Pearson Correlation | .790** | .848** | .840** | .807** | .796** | .807** | .699** | .799** | .797** | .877** | .777** | .843** | .842** | .766** | .598** | .585** | .417** |      | 1   |     |     |     |        |      |
|   | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000 |     |     |     |     |        |      |
|   | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100    | 100  |
| ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |      |     |     |     |     |        |      |
| * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |      |     |     |     |     |        |      |

## Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Uji Variabel X1

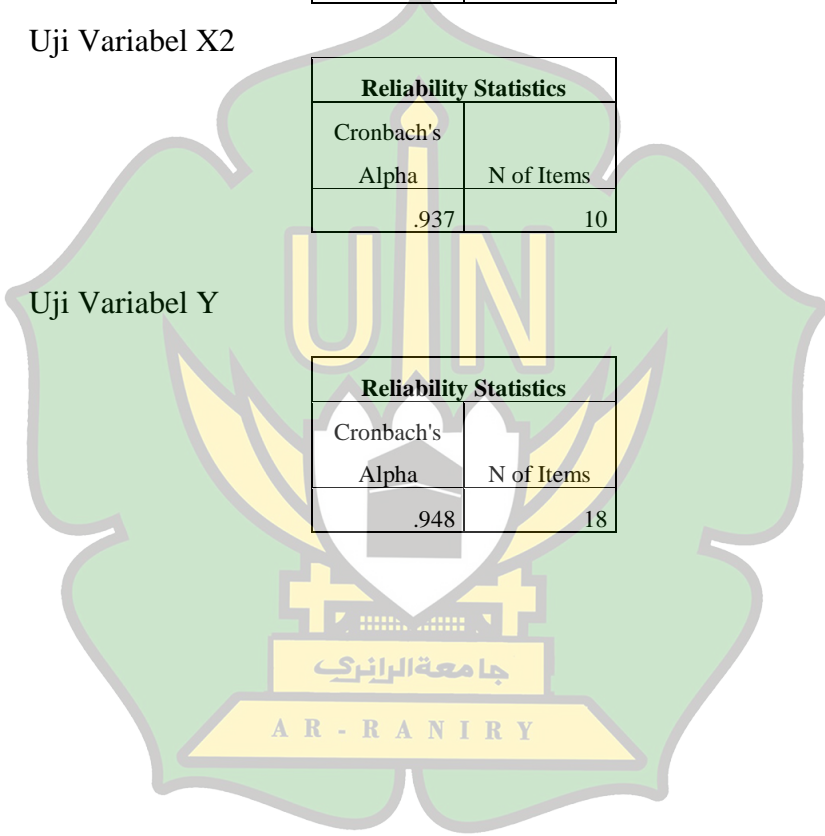
| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .935                   | 9          |

Uji Variabel X2

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .937                   | 10         |

Uji Variabel Y

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .948                   | 18         |



## Lampiran 6 Uji Normalitas

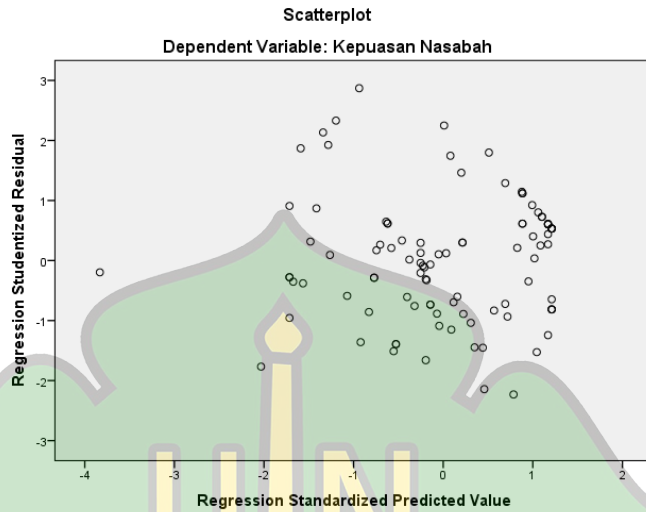
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                |                         |
|--|----------------|-------------------------|
|  |                | Unstandardized Residual |
| N  |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | .0000000                |
|  | Std. Deviation | 5.95693156              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | .069                    |
|  | Positive       | .069                    |
|  | Negative       | -.037                   |
| Test Statistic                                     |                | .069                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

## Lampiran 7 Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                         |       |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-------|
| Model                     |                    | Collinearity Statistics |       |
|                           |                    | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | Soft Skill         | .360                    | 2.775 |
|                           | Kualitas Pelayanan | .360                    | 2.775 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)         | 8.844                       | 3.797      |                           | 2.329 | .022 |
|                           | Soft Skill         | .444                        | .159       | .230                      | 2.789 | .006 |
|                           | Kualitas Pelayanan | 1.160                       | .141       | .678                      | 8.217 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 10 Uji Hipotesis

Uji t

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |      |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1                         | (Constant)                  | 8.844      | 3.797                     |      | 2.329 | .022 |
|                           | Soft Skill                  | .444       | .159                      | .230 | 2.789 | .006 |
|                           | Kualitas Pelayanan          | 1.160      | .141                      | .678 | 8.217 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 11251.492      | 2  | 5625.746    | 155.336 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 3513.018       | 97 | 36.217      |         |                   |
|                    | Total      | 14764.510      | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Soft Skill

## Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .873 <sup>a</sup> | .762     | .757              | 6,018                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Soft Skill

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dinil Ibnu Fathin  
Tempat/Tgl. Lahir : Saree, 07 juli 2000  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Status Perkawinan : Belum Kawin  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Suku : Aceh  
Alamat Sekarang : Saree, Kec. Lembah Seulawah, Kab. Aceh Besar  
Nomor Telepon : 0852-7760-5685  
E-mail : 180603065@student.ar-raniry.ac.id

#### **Nama Orang Tua**

Ayah : Abdullah Ismail  
Pekerjaan Ayah : Pedagang  
Ibu : Saudah  
Pekerjaan Ibu : IRT  
Alamat Orang Tua : Saree, Kec. Lembah Seulawah, Kab. Aceh Besar

#### **Riwayat Pendidikan**

- a. SDN 2 Saree : 2006-2012
- b. SMP Negeri 1 Lembah Seulawah : 2012-2015
- c. SMA Negeri 1 Seulimeum : 2015-2018
- d. UIN Ar-Raniry Banda Aceh : 2018-2022

Banda Aceh, 21 Desember 2022

Penulis,

Dinil Ibnu Fathin