

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN STAF *FRONTLINER* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH
CABANG BANDA ACEH



Disusun Oleh

FIRYAL KANSA
NIM. 150603127

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M /1440 H



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Firyal kansa

NIM : 150603127

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

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

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Juni 2019

Yang Menyatakan

**METERAI
TEMPEL**

D72B5AFF851934978

6000
RUPIAH



Firyal Kansa

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 Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan
Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh**

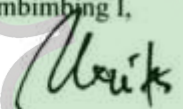
Disusun Oleh :

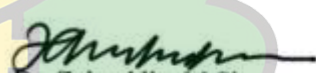
Firyal Kansa
NIM: 150603127

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Nevi Hasnita, M. Ag
NIP: 1977110 5200604 2 003


Dr. Zainuddin, M.Si
NIDN: 0108107105

A R Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
NIP: 1972090 7200003 1 001



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

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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Firyal Kansa
NIM : 150603127
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : Firyalkansa7@gmail.com

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

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:
Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

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

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 24 Juni 2019

Mengetahui,

Penulis

Firyal Kansa
NIM: 150603127

Pembimbing I

Dr. Nevi Hasnita, M. Ag
NIP: 197711052006042003

Pembimbing II

Dr. Zainuddin, M.Si
NIDN: 0108107105

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas kuasaNya yang selalu memberi rahmat, kasih sayang, kesehatan, dan kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam penulis sampaikan ke pangkuan Nabi Muhammad *Shallaallahu'alaihi wasallam*, yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh” ini bertujuan sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan dukungan secara moril serta dukungan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran.
2. Dr.Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc. selaku ketua prodi perbankan syariah, Ayumiati S.E., M.Si selaku sekretaris prodi

perbankan syariah dan Mukhlis, SHI, SE. M.H selaku operator prodi Perbankan Syariah yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Muhammad Arifin, M.Ag., Ph. D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Akmal Riza, S.E., M.Si selaku pengelola Labotarium untuk prodi Perbankan Syariah yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag dan Dr. Zainuddin, M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dr. Muhammad Zulhilmi, S. Ag., MA sebagai penguji I dan Jalilah, S. HI., M.Ag sebagai penguji II telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
6. Muhammad Arifin, Ph.D. sebagai Penasehat Akademik, serta kepada seluruh dosen-dosen dan para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-Dosen program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memberikan pengajaran serta nasihat-nasihat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan dan juga untuk seluruh staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
7. Pimpinan, seluruh staf dan karyawan, serta satuan pengamanan BNI Syariah Cabang Banda Aceh yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu

memberikan data yang diperlukan guna penyelesaian skripsi ini. Dan kepada Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

8. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Dedy Rahman dan Ibunda Rohama Julianti yang telah memberikan pengorbanan yang luar biasa, pembelajaran hidup, cinta, kasih sayang, doa, bimbingan, dukungan, dan nasehat yang luar biasa tiada hentinya, memberi semangat, dukungan serta memberikan doa terbaik bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Program studi tepat waktu.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan dibalas oleh Allah Subhanahu wa ta'ala.

Akhirnya dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, bagi penulis sendiri, dan kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Dalam penulisan skripsi ini pun tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banda Aceh, 24 Juni 2019

Firyal Kansa

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

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

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>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 : *haula*

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 / ى	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<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

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/rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

al-Madīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

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 : Firyal Kansa
NIM : 150603127
Fakultas/Program studi : FEBI/ Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner*
Terhadap Tingkat Kepuasan
Nasabah Pada BNI Syariah Cabang
Banda Aceh
Tanggal Sidang : 24 Juni 2019
Tebal : 172 halaman
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, M. Ag
Pembimbing II : Dr. Zainuddin, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan populasi berupa nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Cluster Random Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi sederhana dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel pelayanan staf *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan staf *frontliner* sebesar 41,4% , sedangkan 58,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Dengan demikian pihak BNI Syariah Cabang Banda Aceh harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah mendapatkan tingkat kepuasan yang maksimal.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *frontliner*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 11
2.1 Perbankan Syariah	11
2.1.1 Tujuan Bank Syariah	13
2.1.2 Produk Bank Syariah	15
2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah	20
2.2.1 Manfaat Kepuasan Nasabah	21
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	25
2.3 Teori Service Performance	29
2.4 Pelayanan Frontliner.....	31
2.4.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan.....	33
2.4.2 Manfaat Pelayanan	37
2.4.3 Pengukuran Pelayanan	40
2.5 Penelitian Sebelumnya	42

2.6 Kerangka Pemikiran	45
2.7 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Populasi Penelitian	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4 Skala Pengukuran Data	53
3.5 Variabel Penelitian	54
3.6 Metode Analisis Data	56
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	56
3.7 Uji Reliabilitas dan Validitas	58
3.7.1 Uji Reliabilitas.....	59
3.7.2 Uji Validitas	59
3.8 Uji Hipotesis.....	60
3.9 Koefisien Determinasi (R ²)	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	62
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah BNI Syariah.....	62
4.1.2 Visi dan Misi BNI Syariah Cabang Banda Aceh.....	66
4.1.3 Produk dan Jasa BNI Syariah.....	66
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	70
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
4.4.1 Deskripsi Variabel Pelayanan Staf <i>Frontliner</i> ..	74
4.4.1.1 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	74
4.4.1.2 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator <i>Reliability</i> (kehandalan)	76
4.4.1.3 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	78
4.4.1.4 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator <i>Assurance</i> (jaminan).	80

4.4.1.5Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Courtesy (Kesopanan)	82
4.4.1.6Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator <i>Timelines</i> (Ketepatan)	84
4.4.2DeskripsiPenelitianVariabel Kepuasan Nasabah	86
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	90
4.5.1 Uji Validitas	90
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	93
4.6 Uji Asumsi Klasik	94
4.6.1 Uji Normalitas	94
4.6.2 Uji Linearitas.....	97
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	98
4.7 Regresi Linear Sederhana.....	100
4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	101
4.9 Uji Hipotesis.....	102
4.10 Pembahasan.....	103
BAB V PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian	49
Tabel 3.2 Sampel Penelitian	50
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Data.....	53
Tabel 3.4 Variabel Penelitian	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Tangibles</i>	74
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i>	76
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Responsivness</i>	78
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i>	80
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Courtesy</i>	83
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Indikator <i>Timelines</i>	84
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Indikator Kepuasan nasabah.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	96
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Linearitas</i>	98
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Glejser</i>	99
Tabel 4.16 Regresi Linear Sederhana.....	101
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi	102

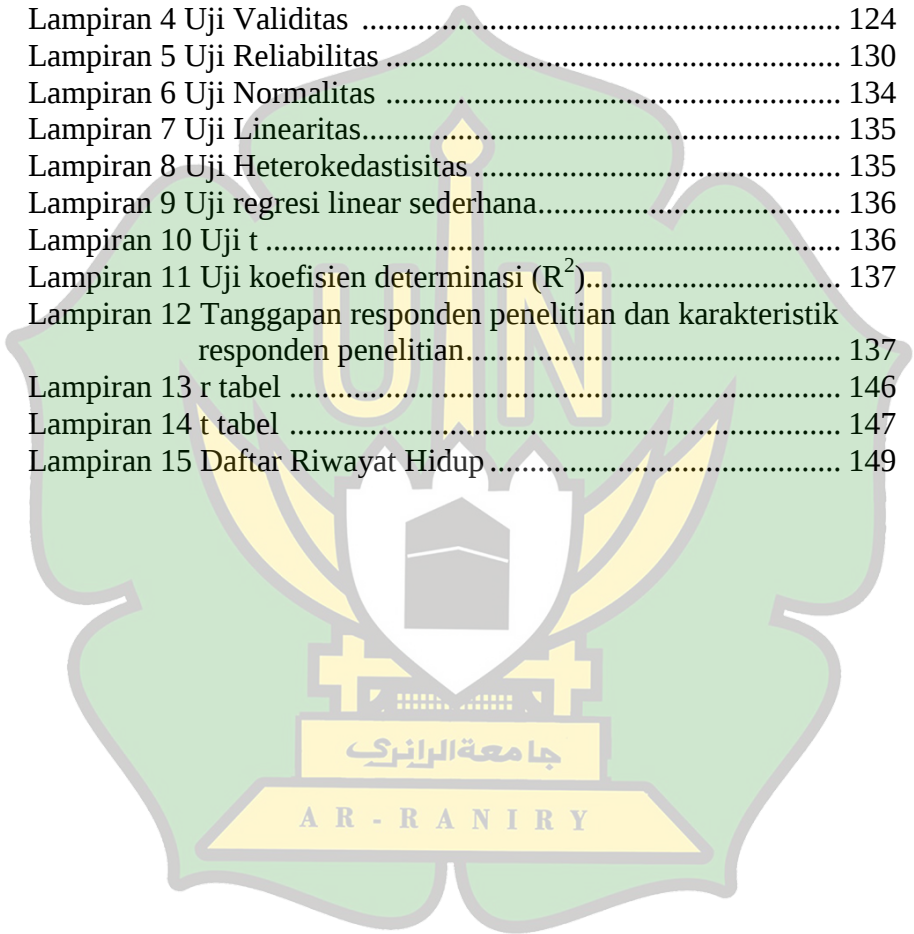
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 SKEMA KERANGKA PEMIKIRAN	47
GAMBAR 4.1 HASIL UJI NORMALITAS	95
GAMBAR 4.2 HASIL UJI SCATTERPLOT	100



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	112
Lampiran 2 Jawaban responden untuk variabel pelayanan staf <i>frontliner</i>	119
Lampiran 3 Jawaban responden untuk variabelkepuasannasabah	112
Lampiran 4 Uji Validitas	124
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	130
Lampiran 6 Uji Normalitas	134
Lampiran 7 Uji Linearitas.....	135
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas	135
Lampiran 9 Uji regresi linear sederhana.....	136
Lampiran 10 Uji t	136
Lampiran 11 Uji koefisien determinasi (R^2).....	137
Lampiran 12 Tanggapan responden penelitian dan karakteristik responden penelitian.....	137
Lampiran 13 r tabel	146
Lampiran 14 t tabel	147
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup	149



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan saat ini dapat dikatakan sebagai darah bagi sistem perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi. Dengan kata lain kemajuan suatu negara dapat dilihat dari sisi kemajuan sistem perbankan di negara tersebut. Di Indonesia secara umum bank dibedakan menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbankan syariah adalah suatu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya menggunakan prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan dengan hukum Alquran dan hadis Nabi Muhammad SAW. Bank syariah juga bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya (Kasmir, 2010: 7-9).

Sesuai dengan prinsipnya, perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan hukum Islam. Namun, meskipun produk-produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak masyarakat yang kurang percaya akan keprofesionalan pelayanannya. Unggul dalam hal produk saja masih belum cukup untuk mempertahankan dan memuaskan pelanggan. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti saat

ini, selain produk, pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan (Astuti, Wiasari & Utami, 2009).

Kualitas pelayanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Dengan diluncurkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwasanya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan yang berorientasi terhadap keuntungan (*profit oriented*) menerapkan standar pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Kotler dalam Arif (2010: 193) Tingkat kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja para staf dalam melakukan pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi dari apa yang diharapkan oleh nasabah maka, nasabah akan sangat puas. Perusahaan yang berpusat pada pelanggan salah satunya perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu perusahaan

perbankan syariah berusaha menciptakan kepuasan nasabah yang tinggi, tetapi itu bukan tujuan akhirnya namun tujuan akhirnya adalah bagaimana caranya agar mempertahankan nasabah tersebut agar tetap memakai jasa bank syariah.

Nasabah dapat membentuk ekspektasi mereka berasal dari pengalaman pembelian ataupun transaksi yang terjadi pada masa lalu, nasihat maupun saran dari teman, serta informasi dan janji perusahaan maupun pesaing. Jika perusahaan meningkatkan ekspektasi terlalu tinggi, maka nasabah akan kecewa. Meskipun demikian, jika perusahaan menurunkan ekspektasi terlalu rendah, maka perusahaan tidak akan menarik cukup nasabah. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap tingkat keuntungan dari suatu perusahaan, karena jika nasabah tersebut sudah puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka nasabah akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep yang sangat penting dalam ruang lingkup manajemen perbankan syariah karena dengan terciptanya rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank syariah maka akan berpengaruh signifikan terhadap keuntungan bank. Jika nasabah merasa puas maka nasabah tersebut cenderung *loyal* menabung di bank syariah. Dalam menciptakan rasa kepuasan terhadap nasabah, perusahaan yang khususnya bergerak di bidang jasa pelayanan seperti perbankan syariah seharusnya memperhatikan produk yang mereka tawarkan kepada nasabah, produk tersebut harus memiliki ciri khas tersendiri untuk dapat

menarik minat nasabah serta memiliki unsur-unsur yang memenuhi kebutuhan nasabah. Selain memperhatikan dari sisi produk terdapat beberapa unsur yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya biaya yang dikeluarkan oleh konsumen saat hendak memakai produk yang ditawarkan oleh perusahaan, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan juga tidak perlu membuang waktu yang terlalu lama untuk mendapatkan suatu produk atau jasa maka, konsumen tersebut cenderung puas akan produk dan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan tersebut. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank dipengaruhi oleh berbagai macam faktor salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan staf *frontliner* (Zuliani 2017, Mustagfirin 2015, Yunita 2011 & Sunarno 2011).

Menurut Arif (2010: 211) Pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang ditawarkan dan menciptakan manfaat bagi nasabah pada waktu dan tempat tertentu, atas hasil dan tindakan untuk mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Pelayanan juga merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara tepat, handal, akurat, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu menepati janji yang telah dibuat (Bolang, Massie & Soegoto, 2015).

Dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah, bank syariah mempunyai staf yang bertugas langsung untuk melayani nasabah, yaitu staf *frontliner*. Staf *frontliner* adalah Sebuah katagori pekerjaan di dalam suatu perusahaan, instansi, maupun lembaga yang bertugas berhadapan langsung dengan nasabah yang bertujuan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah (Yunita, 2017). Staf *frontliner* memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal, karena mereka langsung berhadapan *face to face* dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank syariah, mereka juga harus memberikan citra yang positif kepada nasabah yang hendak melakukan transaksi.

Staf *frontliner* mempunyai tanggung jawab yang berat. Mereka adalah ujung tombak perusahaan dalam menghadapi tujuan utama perusahaan (*prospect*) dan nasabah. Staf *frontliner* mempunyai kontribusi yang besar dalam membina hubungan yang serasi antara perusahaan dan nasabah. Mereka juga mempunyai peranan besar membantu perusahaan mencapai salah satu tujuan penjualan yaitu meningkatkan jumlah dan kepuasan nasabah. Agar dapat menjalankan tugas utamanya dengan baik para staf *frontliner* perlu dibekali oleh kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan, agar nasabah merasa semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Staf *frontliner* diharuskan untuk sopan, ramah, perhatian, dan santun ketika melakukan pelayanan terhadap nasabah.

Pada salah satu perusahaan perbankan syariah yaitu BNI Syariah cabang Banda Aceh, yang mulai beroperasi sejak tahun 2009 sampai dengan bulan Oktober tahun 2018 sudah memiliki jumlah nasabah sebanyak 40.221 nasabah. Sudah hampir berjalan selama 10 tahun, BNI Syariah Cabang Banda hanya memiliki satu kantor operasional dan tidak memiliki kantor cabang Pembantu (KCP). Hal ini jauh berbeda dibandingkan dengan perbankan syariah lain di kota Banda Aceh seperti Bank Syariah Mandiri dan Bank Aceh Syariah, dimana kedua Bank tersebut sudah lebih banyak memiliki jumlah nasabah dan juga memiliki kantor cabang pembantu jika kita membandingkan dengan BNI Syariah cabang Banda Aceh. Dari hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, staf *frontliner* BNI Syariah telah menerapkan Standar Operasional Pelayanan dan mengedepankan sisi syariah. Saat melakukan pelayanan terhadap nasabah staf *frontliner* BNI Syariah selalu mengucapkan salam kepada setiap nasabah, memakai pakaian yang sopan dan menutup aurat, menawarkan kepada nasabah sejumlah permen, menangani keluhan dan kebutuhan nasabah dengan baik. Hal seperti ini dilakukan untuk menciptakan dan meningkatkan rasa kepuasan terhadap nasabah. Namun faktanya dengan pelayanan tersebut BNI Syariah masih perlu meningkatkan jumlah nasabah dibandingkan dengan para pesaingnya.

Menurut Sunarno (2011) pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat, semua

diwajibkan dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Setiap unsur dalam perusahaan harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah mencapai hasil yang optimal. Tuntutan terhadap pelayanan yang optimal, mendorong para staf *frontliner* untuk lebih inovatif dalam menjalankan berbagai perubahan dan melakukan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah cabang Banda Aceh”.

1.2 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis ingin meneliti tentang pengaruh pelayanan staf *frontliner* yang diberikan BNI syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini terbatas pada pelayanan yang dijalankan oleh BNI syariah sehari-hari, pelayanan pada staf *frontliner* yaitu yang terdiri dari satpam, teller, *Customer Service*, kenyamanan, keamanan pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, maka dapat diformulasikan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh staf *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BNI Syariah cabang Banda Aceh.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah cabang Banda Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat pada penelitian ini di antaranya:

a) Manfaat teoritis :

- Memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan masukan dan sumber informasi bagi perusahaan BNI Syariah Cabang Banda Aceh.
- Memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

b) Manfaat praktis :

- Dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah pelayanan maupun kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh.
- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyusunan program dalam pemecahan masalah terhadap kinerja staf *frontliner*.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang juga terdiri dari beberapa sub bab yang akan dijelaskan kembali secara rinci sebagai berikut :

a) BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup penelitian.

b) BAB II Kajian kepustakaan

Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori yang berhubungan dengan topik pembahasan penelitian yang melandasi dan mendukung penelitian yang diambil dari sumber dan referensi dari berbagai buku, jurnal, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan topik pembahasan.

c) BAB III Metodologi penelitian

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang jenis dan sifat penelitian, tempat dan waktu penelitian. populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data.

d) BAB IV Analisis data

Dalam bab ini akan berisi tentang analisis data-data yang sudah diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh nasabah BNI syariah cabang Banda Aceh serta pembahasan pengaruh pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

e) BAB V Penutup

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dari apa yang sudah dibahas dari bab I-IV, di dalam bab terakhir ini akan terdapat saran untuk manajemen bank agar bisa lebih baik lagi kedepannya.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan Syariah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan bentuk implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik pelarangan riba dalam berbagai bentuknya, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*), konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas, tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha yang spekulatif, tidak diperkenankan menggunakan dua harga dalam satu barang, dan tidak diperkenankan melakukan dua transaksi dalam satu akad (Susyanti, 2016:45).

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Dalam pengoperasiannya mengacu pada ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam (Machmud & Rukmana, 2010: 9). Dalam operasionalnya, bank syariah harus mengikuti dan berpedoman terhadap dalil-dalil yang terdapat dalam Alquran dan hadis yang mengatur tentang tata cara bermuamalah yang terdapat pada Q.S Al-Baqarah ayat 28

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ
 ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
 مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ
 فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya” (Q.S Al- Baqarah 175)

Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Ibnu Mas’ud bahwa kegiatan riba dalam segala jenis transaksi akan mengakibatkan kehancuran dari transaksi tersebut.

عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا أَحَدٌ أَكْثَرَ مِنَ الرِّبَا
 إِلَّا كَانَ عَاقِبَتُهُ أَمْرُهُ إِلَى قِلَّةٍ

Artinya : “*Dari Ibnu Mas’ud dari Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam, beliau bersabda: Tidaklah seseorang yang memperbanyak riba, melainkan akhir perkaranya akan merugi*” (Ibn Majah, bab Taglidh fir riba, no 2270).

Pada ayat Alquran dan Hadis Nabi Muhammad *shallallahu ‘alaihi wasallam* di atas Allah *Subhanahu wa Ta’ala* dan Rasulullah dengan jelas melarang umat manusia memakan riba, karena akibat dari makan riba itu adalah siksa di dalam neraka dan kekal di dalamnya dan juga mengakibatkan kerugian terhadap apapun jenis kegiatan yang menjalankan riba di dalam kegiatan bermuamalah. Ayat pada surah *Al-Baqarah* ini menjadi salah satu dalil yang kuat atas pelarangan riba dalam sistem ekonomi Islam, khususnya dalam perbankan syariah. Asas ini dilaksanakan dengan melarang semua bentuk peningkatan kekayaan secara tidak adil. Salah satu sumber penting peningkatan kekayaan yang tidak diperbolehkan adalah menerima keuntungan dalam sebuah transaksi bisnis tanpa memberikan suatu imbalan setimpal yang adil. Riba dalam sistem ekonomi Islam, adalah suatu sumber utama keuntungan yang tidak diperbolehkan (Budisantoso & Nuritomo, 2014:205)

2.1.1 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012: 45) ada beberapa tujuan didirikannya bank syariah di Indonesia diantaranya adalah :

- a) Mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat agar melakukan kegiatan transaksi sesuai dengan syariat Islam khususnya pada transaksi di perbankan agar tidak termasuk

ke dalam praktik riba maupun gharar yang dimana praktik-praktik tersebut dilarang dalam Islam dan juga telah menimbulkan dampak buruk bagi kehidupan ekonomi masyarakat.

- b)** Untuk menumbuhkan suatu keadilan dibidang ekonomi, yaitu dengan cara meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang sangat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan modal.
- c)** Meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dengan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama bagi orang tidak mampu secara ekonomi melalui akad kerja sama (mudharabah)
- d)** Menjaga kestabilan ekonomi moneter pemerintah dengan melakukan aktivitas-aktivitas bank Islam yang diharapkan dapat mencegah inflasi akibat penerapan sistem bunga, juga untuk menangani kemandirian lembaga keuangan dari pengaruh gejolak moneter dari dalam maupun luar negeri.
- e)** Mencegah ketergantungan umat Islam dari sistem perbankan konvensional, sehingga umat Islam bisa melaksanakan ajaran agamanya dan melakukan kegiatan perekonomiannya sesuai dengan tuntunan Alquran dan Hadis.

Menurut Budisantoso & Nuritomo (2014:205) kegiatan ekonomi dalam pandangan Islam merupakan kelaziman dan

tuntutan kehidupan di samping juga ada dimensi ibadah. Kegiatan bank syariah dalam pandangan Islam bertujuan untuk, Memenuhi kebutuhan hidup seseorang secara cukup dan sederhana, dan memberikan bantuan sosial dan sumbangan menurut jalan Allah SWT.

Menurut Umam (2013: 16) bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan bank syariah tidak hanya terfokus semata mata pada tujuan komersial yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga perannya dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Kontribusi untuk turut serta dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat tersebut merupakan peran bank syariah dalam pelaksanaan fungsi sosialnya.

2.1.2 Produk Bank Syariah

Menurut Budisantoso & Nuritomo (2014:205) prinsip kegiatan usaha bank syariah terdiri dari 3 jenis yaitu :

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi:
 - giro berdasarkan pada prinsip *wadiah*
 - tabungan berdasarkan pada prinsip *wadiah* atau *mudarabah*
 - deposito berjangka berdasarkan pada prinsip *mudarabah*, atau

- bentuk lain berdasarkan pada prinsip *wadiah* atau *mudarabah*

b) Melakukan penyaluran dana melalui:

- transaksi jual beli berdasarkan pada prinsip *murabahah*, *istishna*, *ijarah*, *salam* dan jual beli lainnya.
- pembiayaan bagi hasil berdasarkan pada prinsip *mudarabah*, *musyarakah*, dan bagi hasil lainnya.
- pembiayaan lainnya berdasarkan pada prinsip *hiwalah*, *rahn*. Dan *qardh*
- membeli surat-surat berharga pemerintah dan atau Bank Indonesia yang diterbitkan atas dasar prinsip syariah.

c) Memberikan jasa-jasa:

- Memindahkan uang untuk kepentingan sendiri atau nasabah berdasarkan pada prinsip *wakalah*
- Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan prinsip *wadiah yad amanah*
- Memberikan fasilitas *letter of credit* berdasarkan pada prinsip *wakalah*, *murabahah*, *mudarabah*, *musyarakah*, dan *wadiah* serta memberikan fasilitas garansi bank berdasarkan prinsip *kafalah*.
- Melakukan kegiatan dalam valuta asing berdasarkan pada prinsip *sharf*
- Bank bertindak sebagai *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, atau dana sosial

lainnya dan menyalurkannya kepada yang berhak dalam santunan atau dana kebajikan (*qadhrul hasan*).

Menurut Susyanti (2016: 49) produk yang terdapat pada bank syariah :

a) Menghimpun dana dalam bentuk

- Simpanan berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadiah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- Investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *mudarabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b) Menyalurkan Pembiayaan

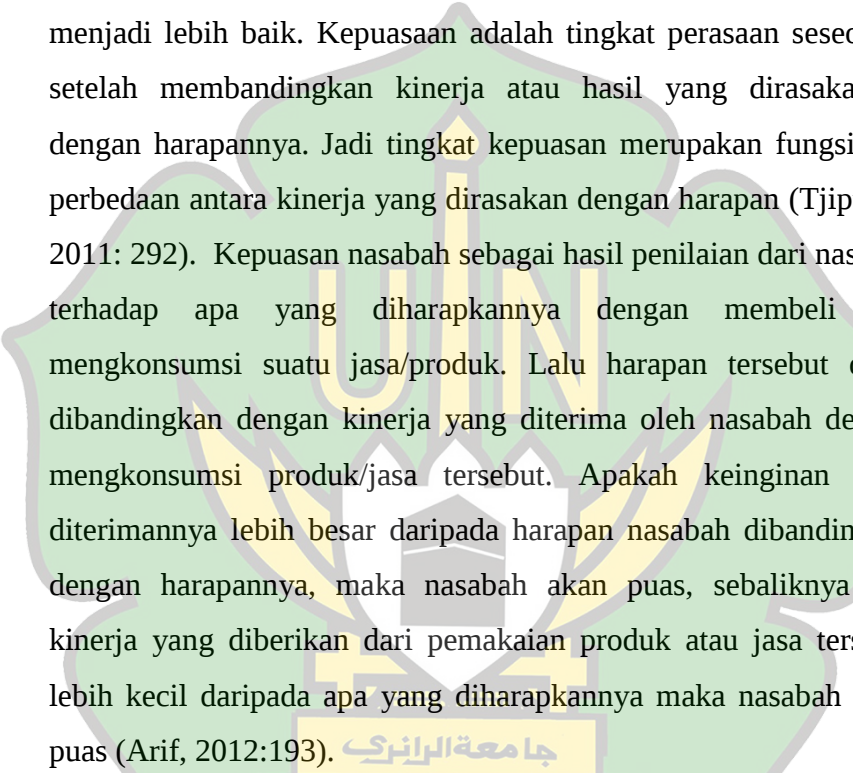
- Pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil berdasarkan akad *mudarabah*, akad *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- Pembiayaan berdasarkan akad *mudarabah*, akad *salam*, akad *istishna'*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- Pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* atau akad lain yang bertentangan dengan prinsip syariah.

- Melakukan pengambilalihan hutang berdasarkan akad *hawalah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- Melakukan usaha kartu debit atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
- Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah, antara lain, seperti akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, atau *hawalah*
- Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah atau Bank Indonesia
- Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.
- Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain, menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga, memindahkan uang, melakukan fungsi sebagai wali amanat berdasarkan akad *wakalah*, memberikan fasilitas *letter of credit*, dan melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Arifin dalam Susila (2016) pendapatan bank syariah tidak diperoleh dari bunga, tetapi dari produk-produk Bank syariah yaitu :

- a) Biaya yang diperoleh melalui hasil administrasi terhadap penyaluran *qardh*.
- b) *Mark up* terhadap penyaluran pembiayaan murabahah
- c) Bagi hasil yang berasal dari keuntungan penyaluran pembiayaan mudarabah dan musyarakah.
- d) Keuntungan yang didapatkan dari hasil penggunaan jasa-jasa perbankan umumnya seperti *kafalah* (jaminan bank), *hiwalah* (pengalihan utang), *wakalah* (penerbitan *letter of credit*) dan sebagainya. Penyimpanan dana pada bank syariah tidak memperoleh imbalan bunga simpanan tetapi akan memperoleh imbalan bagi hasil dari pendapatan bank sesuai dengan porsi dan peranannya pada pembentukan pendapatan bank tersebut. Dalam rangka menghindari pembayaran dan penerimaan *riba* atau bunga, maka dalam melaksanakan kegiatan pembiayaan (*financing*), perbankan syariah menempuh mekanisme bagi hasil (*profit and loss sharing investment*) sebagai pemenuhan kebutuhan permodalan (*equity financing*) dan investasi berdasarkan imbalan (*fee based investment*) melalui mekanisme jual beli sebagai pemenuhan kebutuhan pembiayaan (*debt financing*).

2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (yang artinya cukup baik) dan *facio* (melakukan). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi lebih baik. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Tjiptono, 2011: 292). Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian dari nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu jasa/produk. Lalu harapan tersebut dapat dibandingkan dengan kinerja yang diterima oleh nasabah dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimannya lebih besar daripada harapan nasabah dibandingkan dengan harapannya, maka nasabah akan puas, sebaliknya jika kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka nasabah tidak puas (Arif, 2012:193). 

Kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Kepuasan konsumen dianggap sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan sebuah penilaian evaluatif setelah pemilihan yang disebabkan oleh seleksi

pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut (Yuniarti, 2015: 233)

Untuk menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem agar memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya. Perusahaan harus membuat inovasi-inovasi yang baik sebagai tujuan untuk menarik minat nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah seperti mengeluarkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas akan kinerja dari perusahaan tersebut.

2.2.1 Manfaat Kepuasan Nasabah

Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan nasabah, selain untuk menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan semakin tinggi kepuasan yang akan dirasakan oleh konsumen. Menurut Kivetz dan Simonson dalam Sangadji & Sopiah (2013: 182), kepuasan konsumen dapat menjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan nasabah, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas nasabah, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Menurut Tjiptono (2014: 356 - 358) terlepas dari perdebatan mengenai konsepnya, realisasi kepuasan pelanggan melalui

perencanaan pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok, diantaranya :

a) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya untuk mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para perusahaan berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya mampu membayar harga yang lebih mahal untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

b) Manfaat ekonomik retensi pelanggan versus perpetual prospecting

Mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan dengan melakukan menarik dan memprospek pelanggan baru. Hal ini dikarenakan komponen biaya untuk memperoleh nasabah baru meliputi sejumlah hal, seperti biaya iklan, biaya “mendidik” pelanggan agar memahami sistem dan prosedur pelayanan perusahaan, biaya memahami kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggan baru, dan biaya meyakinkan pelanggan agar bersedia beralih dari perusahaan sebelumnya.

c) Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

Upaya untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap jasa dan produk perusahaan selama periode waktu yang lama akan menghasilkan penerimaan ataupun

penghasilan yang jauh lebih besar bagi perusahaan dari pada pembelian individual.

d) Daya persuasif gethok tular (*word of mouth*)

Perusahaan perusahaan yang khususnya bergerak di sektor jasa pendapat ataupun opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Nasabah yang puas akan membuat hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi lebih harmonis, memberikan dasar yang kuat untuk nasabah agar melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, menjadi *advocator* (pembela) bagi perusahaan terutama ketika reputasi perusahaan atau produk dilecehkan oleh orang lain, serta membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan dalam menghemat biaya promosi produk.

e) Reduksi sensitivitas harga

Nasabah yang merasa puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Hal ini dikarenakan faktor kepercayaan antara nasabah dan perusahaan telah terbentuk dengan baik. Nasabah meyakini bahwa perusahaan tidak bakal oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan perusahaan sesaat.

f) Kepuasan pelanggan sebagai pengukuran kesuksesan bisnis di masa depan.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang untuk menentukan kesuksesan sebuah perusahaan

di masa yang akan datang. Hal ini di karenakan dibutuhkan waktu yang sangat panjang sebelum bisa membangun dan mendapatkan citra yang positif atas pelayanan prima, dan juga perusahaan kerap kali juga dituntut untuk melakukan investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditunjukan untuk memuaskan para nasabah saat ini dan masa depan.

Manfaat menciptakan kepuasan pelanggan membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Yuniarti (2015: 238) menyatakan manfaat kepuasan pelanggan yang dapat diterima oleh perusahaan yaitu:

- a) Setiap terhadap produk dan perusahaan, yaitu dengan melakukan pembelian ulang ataupun melakukan pemakaian jasa ulang terhadap perusahaan yang sama.
- b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu nasabah akan melakukan rekomendasi kepada teman, saudara, dan calon nasabah yang lain dan mengatakan hal-hal yang positif terhadap perusahaan.
- c) Perusahaan akan menjadi pertimbangan utama bagi para nasabah, yaitu ketika membeli merek lain, atau menggunakan jasa perusahaan yang lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepada nasabahnya akan menjadi pertimbangan yang utama.

2.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa langkah yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabahnya. menurut Kotler dalam Tjiptono (2011: 314-316) mengidentifikasi empat cara untuk bisa mengukur kepuasan nasabah yaitu :

a) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang mempunyai orientasi terhadap nasabah, perlu memberikan sarana maupun akses yang aman dan nyaman kepada nasabahnya untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat, maupun keluhan mereka. Media yang dapat dipergunakan oleh perusahaan antara lain dapat berupa kotak saran, kartu komentar, layanan *call center* yang bebas biaya, melalui *websites* perusahaan yang dapat diakses dan dijangkau dengan mudah bagi para pelanggan. Dengan diberlakukannya sistem keluhan dan saran seperti ini perusahaan dapat memperoleh informasi maupun ide-ide, serta masukan yang berharga dari para nasabahnya. Sehingga perusahaan dapat dengan cepat mengatasi masalah-masalah yang sedang terjadi. Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan hanya menunggu insiatif para nasabah menyampaikan keluhan atau pendapat mereka.

b) Ghost Shopping (Mystery Shopping)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah dengan mempekerjakan beberapa

orang untuk menjadi *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial terhadap produk perusahaan dan pesaing.

c) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli dan menggunakan jasa perusahaan tersebut, ataupun yang telah pindah untuk menggunakan jasa perusahaan yang lain. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat memahami mengapa hal itu terjadi agar dapat mengambil kebijakan untuk mencegah hal tersebut agar tidak terjadi kembali lagi selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customers loss* juga penting, dimana jika terjadi peningkatan *customer loss rate* tinggi hal tersebut menandakan perusahaan tersebut telah gagal dalam memuaskan nasabahnya.

d) *Survey Kepuasan Nasabah*

Sebagian besar riset kepuasan nasabah dilakukan dengan metode survey. Baik dengan metode survey melalui pesan singkat, telepon, *e-mail*, *websites*, maupun dengan wawancara langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan *feedback* (umpan balik) secara langsung dari nasabah dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.

Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiah (2013: 188), isu utama dalam penilaian kinerja staf untuk memenuhi kepuasan nasabah adalah dimensi apa yang digunakan pelanggan untuk melakukan evaluasinya. Tujuh dimensi dasar untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yaitu :

a) Kinerja

Tingkat absolut barang atau jasa pada atribut utama yang dapat diidentifikasi langsung oleh para pelanggan, sejauh mana produk atau “jasa digunakan dengan benar”, jumlah atribut yang ditawarkan, kemampuan pegawai untuk menangani masalah dengan baik, dan kualitas informasi yang diberikan kepada nasabah.

b) Interaksi pegawai

Keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan oleh perusahaan pemberi jasa dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, kredibilitas menyeluruh para staf, termasuk kepercayaan nasabah kepada staf dan persepsi mereka terhadap keahlian pegawai dalam melakukan pelayanan kepada nasabah

c) Reliabilitas

Konsistensi kinerja yang diberikan oleh para staf dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.

d) Daya tahan

Rentang ketahanan para staf terhadap memberikan pelayanan kepada nasabah.

e) Ketetapan waktu dan kenyamanan

Seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat informasi atau jasa diberikan, kenyamanan pembelian dan proses pelayanan jasa yang dirasakan oleh nasabah

f) Estetika

Penampilan para staf pada saat melayani nasabah, daya tarik pada saat pelayanan jasa diberikan kepada nasabah.

g) Kesadaran akan merek

Dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal nama perusahaan atas evaluasi konsumen.

Menurut Yuniarti (2015: 234) indikator kepuasan nasabah terbagi menjadi 5 yaitu :

a) *Expectation*

Pemahaman mengenai kepuasan nasabah dibangun selama fase pra- pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh nasabah. Sebelum melakukan pembelian, nasabah mengembangkan harapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. Pengharapan ini akan berlanjut pada fase pasca-pembelian ketika mereka secara aktif melakukan pembelian ulang.

b) Performance

Selama menggunakan produk atau jasa, nasabah menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c) Comparison

Setelah menggunakan produk dan jasa, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong nasabah untuk melakukan perbandingan antara kedua produk yang sama.

d) Confirmation/Disconfirmation

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectations*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectations*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

2.3 Teori Service Performance

Service performance adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar benar mereka rasakan. Pengukuran terhadap kualitas jasa dengan model servqual membentuk paradigma yang kurang kuat. Karena harapan konsumen terhadap kualitas jasa mengacu kepada harapan konsumen terhadap penyedia jasa secara umum, sedangkan *service performance* terhadap kinerja jasa

mengarah pada perluasan jasa yang lebih spesifik (Susanti & Ekazaputri, 2018).

Skala Servpevf dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa. Karena skala Servqual yang menggunakan perbandingan *service performance* dan harapan untuk mengukur kualitas jasa, dan mendefinisikan konsep kualitas jasa, yang diterima dihubungkan dengan konsepsi (*service performance-harapan*). Definisi harapan yang digunakan, bukan sebagai apa yang disediakan oleh penyedia jasa. Terdapat permasalahan yang serius dalam kualitas jasa pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan *service performance* konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja (*performance based*). *Service performance* lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen hanya akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada *service performance* mereka melainkan atas kualitas jasa pada umumnya yang mereka terima (Pambudi, 2008).

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa *service performance* adalah penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa atau pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model *service performance*

2.4 Pelayanan *Frontliner*

Pelayanan adalah layanan prima yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari para staf atau petugas *frontliner* yang bertugas dalam pemberian dan penyampaian pelayanan langsung berhadapan atau melayani para nasabah yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan saat itu juga (Rahmayanty, 2013: 18). Dalam setiap perusahaan ada segolongan karyawan yang bertugas melayani nasabah secara langsung. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan nasabah tentu perlu adanya sikap yang baik yang diberikan oleh staf *frontliner*. Pelayanan yang diberikan oleh staf *frontliner* kepada nasabah disebut juga dengan pelayanan eksternal, apabila staf *frontliner* mampu menciptakan rasa kepuasan terhadap nasabah, maka akan memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan yaitu memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas (Arif, 2012: 223-224).

Yunita (2011) mengatakan *frontliner* adalah barisan bagian depan yang merupakan aktifitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (*guest contact*) tersebut. Untuk penempatan staf di bagian depan harus selektif, karena mereka yang nantinya menciptakan kesan pertama (*first impression*) bagi para tamu tersebut.

Tugas utama staf *frontliner* adalah menjaga agar nasabah mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dari produk

yang mereka beli, tanpa harus merugikan perusahaan. Staf *frontliner* yang melayani langsung para nasabah dianggap memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan. Karena melalui para staf *frontliner* inilah citra sebuah perusahaan akan terbentuk pertama sekali di benak para nasabah. Bagi perusahaan-perusahaan besar seperti BNI Syariah sebagai salah satu perusahaan perbankan terbesar di negara Indonesia yang sangat banyak memiliki nasabah di seluruh Indonesia peran pekerja staf *frontliner* bagi BNI Syariah sangat penting, karena untuk meningkatkan keuntungan, untuk membuat para nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, untuk membuat para nasabah *loyal* (setia) pada BNI Syariah. Seorang staf *frontliner* semestinya memiliki kepribadian yang hangat, *humble*, dan ramah, sebab hal tersebut akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Selain itu juga sikap baik yang ditunjukkan mampu untuk merubah citra perusahaan. Pada BNI Syariah cabang Banda Aceh staf *frontliner* mereka terdiri dari *costumer service*, teller, dan satpam (*security*).

Menurut Yunita (2011) masing-masing dari para staf *frontliner* memiliki tugas yang di antaranya adalah :

- a) *Customer Service* merupakan petugas bank yang memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pelayanan dari kunjungan nasabah suatu bank dengan maksud akan menggunakan atau memanfaatkan jasa pelayanan bank, menginformasikan produk bank kepada nasabah dan juga

ikut serta memastikan apakah nasabah sudah memperoleh pengalaman yang sesuai dengan harapan dan standar pelayanan.

- b) Teller atau yang juga disebut kasir merupakan petugas bank yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun transaksi non tunai serta memastikan nasabah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan standar pelayanan.
- c) Satpam atau *security* adalah petugas keamanan bank yang berfungsi untuk menjaga keamanan bank maupun keamanan nasabah saat ada di sekitar pekarangan bank, tugas lain seorang *security* adalah menjaga keamanan kendaraan staf bank atau pun kendaraan nasabah yang diparkir di area bank agar terhindar dari tindakan kriminal.

2.4.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Standar operasional prosedur adalah suatu cara atau tahapan-tahapan yang telah ditetapkan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu untuk mencapai hasil yang maksimal. Menurut Budiharjo (2010: 7) “standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan kualitas suatu proses kerja”.

Setiap perusahaan harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan yang mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar

memudahkan perusahaan dalam melakukan standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyapaikan produk ada atau jasa perusahaan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti perbankan khususnya perbankan syariah harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan regulasi layanan, karena hal ini dapat membuat nasabah akan lebih nyaman dan menambah rasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan demikian nasabah akan semakin loyal kepada perusahaan tersebut dan itu akan menjadi suatu hal yang positif bagi perusahaan tersebut. Idealnya dalam suatu standar pelayanan terdapat keterangan yang jelas mengenai prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan. Sehingga pegawai yang bertugas menghadapi langsung dengan nasabah mengerti apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Keraguan pegawai akan keputusan - keputusan apa yang harus diambil dengan sendirinya akan menghilang sepanjang masih dalam aturan yang termuat dalam standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut dikenal dengan SOP (*Standar Operating Procedures*), dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan (Rahmayanty, 2013: 146).

Pemerintah Indonesia melalui UU No 25 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur mengenai Pelayanan Publik pada pasal 34 bagian 7 yang mengatur perilaku pelaksana dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif.
- b) Cermat.
- c) Santun dan ramah.
- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut.
- e) Profesional, tidak mempersulit.
- f) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
- g) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
- h) Tidak membocorkan informasi dan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- i) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- j) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- k) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi.
- l) Serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan atau kewenangan yang dimiliki.
- n) Sesuai dengan kepantasan,
- o) Tidak menyimpang dari prosedur.

Penerapan standar operasional prosedur pelayanan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, menjadikan aktivitas pelayanan menjadi lebih terorganisir, untuk menciptakan tingkat kepuasan terhadap nasabah. Menurut Rahmayanty (2013: 8-13) tujuan dari pelayanan ada empat yaitu :

- a) Tujuan melakukan pelayanan yang baik kepada nasabah ialah untuk mencegah agar nasabah tidak berpindah kepada perusahaan lain dan untuk membangun kesetiaan nasabah atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan disebabkan

karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani nasabahnya.

- b)** Tujuan dari pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah para staf harus melakukannya dengan sebaik mungkin dan melampaui harapan nasabah dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang hubungan seperti ini dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Dan juga perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa, atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.
- c)** Tujuan pelayanan yaitu untuk selalu menjaga dan merawat agar pelanggan atau nasabah selalu merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- d)** Tujuan dari pelayanan merupakan upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan hal ini akan bermanfaat untuk prospek jangka panjang perusahaan

2.4.2 Manfaat Pelayanan

Standar operasional prosedur sangat membantu para pegawai di sebuah perusahaan dalam menjalankan tugas mereka dalam melakukan pelayanan yang prima terhadap para nasabah. Hal ini juga sangat bermanfaat bagi para nasabah agar mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Adapun manfaat dari pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013: 146 - 147) diantaranya adalah :

- a) Memberikan jaminan kepada nasabah akan kualitas pelayanan yang dipertanggung jawabkan.
- b) Memberikan fokus pelayanan terhadap nasabah.
- c) Menjadikan sebagai sarana komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
- d) Sebagai indikator kinerja pelayanan juga menjadi alat pengendalian dan evaluasi kinerja pelayanan.
- e) Untuk menerapkan standarisasi sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kelalaian dalam melakukan pelayanan..
- f) Membantu staf untuk lebih mandiri.
- g) Meningkatkan akuntabilitas staf perusahaan.
- h) Menciptakan ukuran standar kinerja.
- i) Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan.
- j) Bagi pimpinan dapat menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan startegi.
- k) Dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada perusahaan.

- l) Dapat meningkatkan potensi untuk menjadi sumber pendapatan perusahaan di masa yang akan datang
- m) Mampu mengurangi biaya transaksi nasabah di masa yang akan datang, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan.
- n) Menumbuhkan rekomendasi yang menular secara positif bagi masyarakat lain.
- o) Menumbuhkan kekuatan penawaran atas produk dan jasa (*bargaining power relative*) perusahaan terhadap mitra perusahaan.

Menurut Wood (2009: 10-11) manfaat yang dapat dirasakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang prima terhadap para nasabahnya yaitu:

- a) Dampak positif pada loyalitas nasabah.
- b) Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan.
- c) Menekan biaya transaksi pelanggan di masa yang akan datang (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan dan layanan pelanggan).
- d) Menekan volatilitas dan resiko yang berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih kepada pemasok lain).

- e) Menghasilkan kesan positif dari nasabah sehingga dapat menyebabkan promosi dari mulut ke mulut kepada masyarakat.
- f) Pelanggan akan lebih peka (reseptif) terhadap variasi produk dan jasa yang ditawarkan (*product line extension*), pengembangan merek (*brand extension*), dan tambahan layanan terbaru (*new add-on service*) yang ditawarkan perusahaan.
- g) Serta meningkatkan kekuatan penawaran (*bargaining power relative*) perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

Pelayanan apabila dikelola dengan tepat akan memberi sejumlah manfaat yang akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang dilakukan dengan baik juga memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para nasabah untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini dapat menyebabkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik dari nasabah. Pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan yang prima juga akan bermanfaat untuk meningkatkan pangsa pasar perusahaan lebih besar, meningkatkan harga saham perusahaan, harga jual produk/ jasa lebih tinggi, serta produktivitas perusahaan yang lebih besar (Tjiptono, 2012: 153-154)

2.4.3 Pengukuran Pelayanan

Pengukuran pelayanan nasabah ada 5 menurut Rahmayanty (2013: 173-174) yaitu :

- a) Bukti langsung (*tangibles*): yang dimaksud *tangibles* adalah dimensi kepuasan pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi
- b) Keandalan (*reliability*): yang dimaksud *reliability* yaitu kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh anggota pelanggan, yaitu sikap empati petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*): yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap
- d) Jaminan (*assurance*): yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- e) Empati (*empathy*) : yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Batinggi dan Ahmad (2013: 61-62) mengemukakan ada beberapa pengukuran yang dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

a) *Equity* (keadilan)

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, pemenuhan prinsip keadilan dapat dilihat dari kemampuan para pegawai untuk memberikan perlakuan yang sama dan adil kepada para nasabahnya.

b) Responsivitas

Responsivitas disini adalah kemampuan para staf *frontliner* untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

c) Efisiensi pelayanan

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, ketepatan waktu sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi lebih efisien sehingga meningkatkan kepuasan terhadap nasabah.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2012: 198-201) menjelaskan terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- a) Bukti fisik**
- b) Reliabilitas**
- c) Daya tanggap**
- d) Kompetensi**
- e) Kesopanan**
- f) Kredibilitas**

- g) Keamanan
- h) Akses
- i) Komunikasi
- j) Kemampuan memahami pelanggan.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah :

a) Yunita (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berdampak positif terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Medan.

b) Mustagfirin (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Demak.

c) Sunarno (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Sunarno (2011) menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Bandung terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.

d) Zuliani (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Zuliani (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah

Sedangkan kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara variabel independen dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah.

Ringkasan hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Peneliti/ judul	Variabel	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Yunita (2011) Analisis pengaruh kualitas pelayanan <i>frontliner</i> terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank sumut cabang utama Medan	Y: Kepuasan nasabah X: Pelayanan <i>frontliner</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>frontliner</i> berdampak positif terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Medan	1.Objek yang diteliti 2.Pengukuran di dalam kuisioner 3.Metode analisis	1.Jenis penelitian yang digunakan (kuantitatif) 2. Meneliti mengenai pelayanan <i>frontliner</i> 3. Meneliti tentang kepuasan nasabah
2	Ariyanti Sunarno (2011) Pengaruh kualitas pelayanan <i>frontliner</i>	Y: Tingkat loyalitas nasabah X: Pelayanan staf <i>frontliner</i>	Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan	1.Variabel yang diteliti 2.Pengukuran dalam kuisioner	1.jenis penelitian yang digunakan 2.Meneliti mengenai pelayanan

Tabel 2.1- Lanjutan

	terhadap loyalitas nasabah pada bank BTN syariah cabang Bandung		yang diberikan oleh bank terhadap loyalitas nasabah	3.Objek dan sampel penelitian,	<i>frontliner.</i> 3.Alat pengolah data yang digunakan
3	Ali Mustagfirin (2015) Pengaruh kualitas pelayanan <i>frontliner</i> terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak	Y: Tingkat kepuasan nasabah X: Pelayanan staf <i>frontliner</i>	Peneitian yang dilakukan oleh Mustagfirin menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan <i>frontliner</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besarnya pengaruh sebesar 87,2%.	1.Objek yang di teliti 2.Alat untuk analisis data yang digunakan, 3.cara mengumpulkan data 4.Pengukuran di dalam kuisioner	1.Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif 2. Meneliti mengenai pelayanan <i>frontliner</i>, 3. Meneliti tentang kepuasan nasabah 4.Variabel yang diteliti
4	Putri Zuliani (2017) Analisis	Y: Kepuasan nasabah	Hasil pengujian regresi menunjukan bahwa	1.Variabel yang diteliti	1.Jenis penelitian yang digunakan.

Tabel 2.1- Lanjutan

pengaruh kualitas pelayanan <i>frontliner</i> dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan variabel moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus	X 1.Kualitas pelayanan <i>frontliner</i> X 2.Kualitas produk	kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara variabel independen dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah	2.Pengukuran dalam kuisioner 3.Objek penelitian dan sampel penelitian, 4.Metode analisis	2.Meneliti mengenai pelayanan <i>frontliner</i>, 3.Alat pengolah data yang digunakan.
--	--	--	---	---

Sumber: Yunita (2011), Sunarno (2011), Mustagfirin (2015), & Zuliani (2017)

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka teoritis adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu (Kuncoro, 2003:37). Sebuah perusahaan perbankan yang menginginkan agar dapat berjalan secara terus-menerus harus bisa memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan oleh nasabah

dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Jika yang dirasakan oleh nasabah melebihi dari apa yang diharapkan maka kepuasan nasabah telah terpenuhi. Jika nasabah telah merasa puas maka mereka akan cenderung untuk tetap setia (loyal), dan sering menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan tersebut dan merekomendasikan produk dan jasa dari perusahaan tersebut kepada orang lain.

Setiap perusahaan perbankan memiliki staf *frontliner*, hal ini di karenakan untuk mewujudkan rasa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Staf *frontliner* memiliki peran yang sangat penting dan memiliki tanggung jawab yang besar dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, karena mereka akan berhadapan langsung dengan nasabah ketika melakukan pelayanan. Staf *frontliner* juga memiliki peran dalam membangun citra positif perusahaan terhadap nasabah, dan mereka juga dituntut untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan jumlah dan tingkat kepuasan nasabah.

Staf *frontliner* juga dituntut untuk melakukan tugas utamanya dengan baik. Oleh karena itu staf *frontliner* diharuskan untuk mengetahui tentang dasar dasar dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah staf *frontliner* diharuskan untuk sopan, ramah, perhatian, santun, tepat waktu, handal, serta dapat memberikan

daya tanggap yang baik kepada nasabah dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Indikator pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari 6 faktor yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), ketepatan (*timelines*), kesopanan (*courtesy*). Dengan mengacu pada latar belakang masalah, rumusan masalah, maka dapat digambarkan kerangka teoritis penelitian seperti Gambar 2.1



Gambar 2.1
Skema kerangka pemikiran

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat diformulasikan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_a : Pelayanan staf *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah cabang Banda Aceh.

H_0 : Pelayanan staf *frontliner* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah cabang Banda Aceh

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dan penelitian lapangan, artinya penulis akan langsung turun ke tempat penelitian untuk mengamati objek yang akan diteliti. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian (Kuncoro, 2003: 8). Tipe yang paling umum dari penelitian deskriptif ini meliputi penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti yang *empiris*, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah cabang Banda Aceh. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Data yang akan diperoleh langsung dari pengamatan pada BNI Syariah cabang Banda Aceh.

Adapun sifat dari penelitian ini adalah penelitian yang bersifat menjelaskan (*deskriptif explanatory*) yaitu bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel yang lain. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dengan menggunakan metode kuantitatif. Dan untuk mencari pengaruh.

antara variabel dependen dengan variabel independen menggunakan regresi linear sederhana. Penelitian yang akan dilakukan pada BNI syariah cabang Banda Aceh.

3.2 Populasi Penelitian

Populasi adalah kelompok elemen yang ingin diteliti, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Atmaja, 2009: 2). Populasi dalam penelitian adalah nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh sejak tahun 2009 yang berjumlah sebanyak 40.221 nasabah. Sebagaimana terdapat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1
Jumlah populasi penelitian

No.	Populasi	Jumlah Populasi
1.	Nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh dari tahun 2009-Okttober 2018	40.221 Nasabah

Sumber: BNISyariah Banda Aceh, 2018

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar, 2013: 30). Dalam menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e²: Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Menentukan populasi (N) dengan cara menghitung jumlah nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh dengan tingkat kesalahan (e) sebanyak 10%. Dari data tahun 2009 jumlah populasi (N) sebanyak 40.221 nasabah dengan tingkat kesalahan 10% maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{40.221}{1+40.221(10\%)^2} = 99,75 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Rincian pembagian responden dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2
Sampel penelitian

No	Keterangan	Sampel
1.	Laki-laki	50
2	Perempuan	50

Tabel 3.2- Lanjutan

Jumlah	100
--------	-----

Sumber: Data diolah (2019)

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kuantitatif maupun kualitatif yang menunjukkan fakta atau juga dapat didefinisikan data merupakan kumpulan fakta atau angka yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan (Siregar, 2013: 16).

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu:

- a) Data primer adalah data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2003: 127). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BNI syariah cabang Banda Aceh.
- b) Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013:16). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku, jurnal, hasil penelitian yang terkait dengan pembahasan penelitian ini.

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data

dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan (Siregar, 2013: 17).

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Kuesioner, adalah teknik pengumpulan data yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Siregar, 2013: 21). Pada penelitian ini peneliti akan membuat daftar pertanyaan (*questionare*) yang akan dibagikan kepada nasabah BNI syariah cabang Banda Aceh yang telah terpilih menjadi responden dalam penelitian ini.
- b) Observasi, adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2013: 19). Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi terhadap objek penelitian, agar dapat melihat secara langsung bagaimana aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh staf *frontliner* BNI syariah cabang Banda Aceh dalam melayani nasabahnya.

- c) Sedangkan untuk data sekunder,dalam penelitian ini menggunakan dari berbagai jenis buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang terkait dengan pembahasan penelitian ini

3.4 Skala Pengukuran Data

Dalam Penelitian ini skala pengukuran data yang digunakan yaitu skala ordinal. Skala ordinal adalah data yang berasal dari katagori yang disusun secara bejenjang mulai dari tingkat terendah sampai tingkat yang tertinggi atau sebaliknya dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama (Siregar, 2013: 25). Sedangkan untuk mengukur instrumen penelitian peneliti menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tetang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013: 26). Skala pengukuran dapat dilihat seperti pada Tabel 3.3

Tabel 3.3
Skala pengukuran data

Skala pengukuran	Keterangan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Kurang puas
4	Puas
5	Sangat puas

Sumber: Siregar, 2013

3.5 Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *frontliner*, kualitas pelayanan *frontliner* adalah pelayanan dan kemudahan yang diberikan oleh golongan individu atau kelompok untuk usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa golongan karyawan tersebut adalah staf *frontliner*, dalam kebanyakan kasus tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh hubungan serasi mereka dengan para staf *frontliner* yang melayani mereka (Sutojo, 2003: 109). Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan :

- a) *Tangible* (bukti fisik),
- b) *Reliability* (kehandalan),
- c) *Responsiveness* (ketanggapan),
- d) *Courtesy* (sopan)
- e) *Timelines* (ketepatan)
- f) *Assurance* (jaminan)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan atau nasabah akan tidak puas. Bila sebaliknya kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan, nasabah akan menjadi puas. Sedangkan bila kinerja melebihi apa yang sudah diharapkan oleh

nasabah, maka nasabah akan sangat puas (Arif, 2010: 193).
Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan indikator :

- a) Kinerja
- b) Intetraksi pegawai
- c) Relialitas
- d) Ketepatan waktu dan kenyamanan
- e) Estetika

Ringkasan variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4
Variabel penelitian

Variabel	Definisi variabel	Pengukuran	Skala pengukuran
Pelayanan staf <i>frontliner</i> (X)	Pelayanan <i>frontliner</i> adalah Pelayanan dan kemudahan yang diberikan oleh golongan individu atau kelompok untuk usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan sehubungan dengan jual beli barang	a) <i>Tangible</i> (bukti fisik), b) <i>Reliability</i> (kehandalan), c) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), d) <i>Courtesy</i> (sopan) e) <i>Timelines</i> (ketepatan) f) <i>Assurance</i> (jaminan)	Skala ordinal

Tabel 3.4- Lanjutan

	atau jasa (Sutojo, 2003: 109).		
Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Arif 2010:193)..	a) Kinerja b)Intetraksipegawai c) Reliabilitas d) Ketepatan waktu dan kenyamanan e) Estetika	Skala ordinal

Sumber: Arif (2010: 193), Sutojo (2003: 109)

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = a + \beta x + e \quad (3.2)$$

Dimana:

Y : Kepuasan nasabah

a : Konstanta

β : Koefisien regresi dari variabel independen

e : *Error term*

3.6.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat penting untuk dilakukan agar memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier sederhana dapat digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai berikut:

a) Uji normalitas

Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis parametric yaitu uji normalitas data populasi. Hal ini ditegaskan, bahwa suatu penelitian yang melakukan uji-t atau uji-f menuntut suatu asumsi yang harus diuji, yaitu populasi harus berdistribusi normal. Apabila jumlah sampel diperbesar, penyimpangan asumsi normalitas ini semakin kecil pengaruhnya (Sudarmanto, 2005: 105).

Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan plot regresi normal dan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Model regresi yang baik memiliki distribusi dan normal atau mendekati normal. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Apabila angka signifikan lebih besar dari 0,05 maka data memiliki distribusi normal.
- Apabila angka signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal (Yunita, 2011).

b) Uji Linearitas

Tujuan dari dilakukannya pengujian linieritas ini adalah untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linier atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak

dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas disalah satu variabel akan diikuti secara linier oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya. (Linier = garis lurus). Dasar pengambilan keputusan pada uji linieritas adalah sebagai berikut :

- Jika signifikansi pada *Deviation from Linierity* $> 0,05$ maka hubungan antar variabel adalah linier
- Jika signifikansi pada *Deviation from Linierity* $< 0,05$ maka hubungan antar variabel adalah tidak linier (Mustagfirin, 2015: 23).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini terpenuhi, maka penaksir tidak lagi menjadi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat. Pendekatan yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dari hasil uji *glejser* dan uji *scatterplot*. (Sudarmanto, 2005: 147-148)

3.7 Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner pertanyaan mengenai pelayanan staf *frontliner*, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan kesopanan, dan ketepatan terhadap nasabah

pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh dengan menggunakan *Software Statistical Package for The Social Science (SPSS)* versi 25.

3.7.1 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut *reliable* jika konsisten memberikan jawaban yang sama. Suatu pengukuran yang sama sekali tidak dapat diandalkan berarti tidak mampu mengukur apapun. Pengukuran yang tidak memiliki reliabilitas tidak dapat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel. Suatu reliabilitas memiliki tiga komponen di dalamnya yaitu stabilitas, konsistensi internal, dan ekuivalensi. Suatu alat ukur koefisien reliabilitas (α) yang mendekati angka satu menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi (Morissan, 2012: 99). Apabila koefisien alpha (α) lebih besar dari 0.6 maka alat ukur dianggap handal atau terdapat *internal consistency reliability* dan sebaliknya bila alpha lebih kecil dari 0.6 maka dianggap kurang handal atau tidak terdapat *internal inconsistency reliability* (Yunita, 2011).

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang tengah diteliti. Suatu instrument pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur (Morisson, 2012: 103). Pada penelitian

ini, akan dilakukan uji coba pada sejumlah responden, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuisioner. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh, sehingga distribusi skor (nilai) lebih mendekati kurva normal.

3.8 Uji Hipotesis

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Cara melakukan uji t adalah dengan cara sebagai berikut :

Apabila jumlah *degree of freedom* adalah 20 atau lebih, lalu derajat kepercayaan sebesar 5% atau apabila nilai kritis lebih kecil dari pada 0.05 maka H_0 ditolak H_a diterima maka Disini t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} 1. Jika t dengan syarat sebagai berikut:

- a) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Kriteria pengujian hipotesis untuk uji Signifikansi Individual adalah sebagai berikut:

- a) $H_a : b_1 H = 0$: Pelayanan staf *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah cabang Banda Aceh.
- b) $H_0 : b_1 H \neq 0$: Pelayanan staf *frontliner* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah cabang Banda Aceh.

Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan statistik t. Statistik t dihitung dari formula sebagai berikut :

$$T = (b_i - 0) / S = \frac{b_1}{S} \quad (3.3)$$

di mana :

b_i = nilai koefisien variabel independen (X)

S= deviasi standar

3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (pelayanan staf *frontliner*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinan tinggi (Ghozali, 2011).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah BNI Syariah

Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di lain hal, nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat itu diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat

temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Di samping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point (bnisyariah.com).

PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh merupakan kantor cabang yang ke 25 didirikan di Indonesia. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh secara resmi mulai beroperasi pada 23 April 2009 yang beralamat pada jalan Tgk. H. Muhammad Daud Bereueh No.33 C. PT. BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh juga menerapkan budaya kerja insan untuk menjadikan motivasi bagi karyawan PT. BNI Syariah dalam bekerja. Budaya kerja PT. BNI Syariah cabang Banda Aceh yaitu :

- a) Amanah, yang meliputi : jujur dan menepati janji, bertanggung jawab, bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik, bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah,

melakukan pelayanan kepada nasabah melebihi harapan nasabah.

- b)** Jamaah, yang meliputi: peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konsumtif, membangun sinergi secara professional, membagi pengetahuan yang bermanfaat, memahami keterkaitan proses kerja, memperkuat kepemimpinan yang efektif.

BNI Syariah Cabang Banda Aceh memiliki beberapa bidang dalam melakukan pengoperasian kegiatan usahanya sehari-hari yaitu:

- a)** Bagian Pelayanan (Teller, *Customers Service* dan *Security*)
- b)** Bagian Sales dan *funding*
- c)** Bagian umum
- d)** Bagian *Financing*
- e)** Bagian *processing*

Pada penelitian ini peneliti hanya berfokus pada satu bagian pekerjaan yang terdapat pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh yaitu bagian pelayanan. Bagian pelayanan atau yang biasa disebut dengan Staf *frontliner* yang terdapat pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh terdiri dari Teller, *Customers Service* dan *security*. Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabahnya staf *frontliner* BNI Syariah Cabang Banda Aceh terdiri dari 3 karyawan di bagian Teller, 3 karyawan di bagian *Costumers Service* dan 2 orang

security. Untuk masing masing staf *frontliner* memiliki *job description* yang berbeda beda antara satu dengan yang lain.

- a) Untuk bagian teller bertugas dalam melayani transaksi penyetoran dan penarikan uang tunai maupun non tunai, penukaran uang, melayani kiriman uang antar bank (kliring).
- b) *Customer Service* bertugas melayani masyarakat yang ingin membuka rekening, giro, deposito dan produk-produk lain sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon nasabah, *Customer Service* juga melayani yang berkenaan dengan keluhan dan permasalahan yang berhubungan dengan produk dan jasa bank.
- c) *Security* bertugas untuk menjaga keamanan nasabah maupun keamanan lokasi kantor, memantau setiap nasabah yang keluar dan masuk ke dalam BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

Staf *frontliner* BNI Syariah dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah telah menerapkan standar operasional pelayanan dan mengedepankan sisi syariah. Saat melakukan pelayanan terhadap nasabah staf *frontliner* BNI Syariah selalu mengucapkan salam kepada setiap nasabah, ramah dan perhatian saat melayani nasabah, memakai pakaian yang sopan dan menutup aurat, menawarkan kepada nasabah sejumlah permen, menangani keluhan dan kebutuhan nasabah dengan baik

4.1.2 Visi dan Misi BNI Syariah Cabang Banda Aceh

PT. BNI Syariah kantor Cabang Banda Aceh sebagai sebuah lembaga keuangan yang melayani kebutuhan jasa perbankan syariah kepada masyarakat tentunya memiliki tujuan dan alasan tertentu. Adapun yang menjadi visi dan misi PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh adalah, “menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Selain mempunyai visi, PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh juga mempunyai misi sebagai berikut:

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
- b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai dengan mengutamakan niat beribadah.

4.1.3 Produk dan Jasa BNI Syariah

a) Produk Pendanaan,

Produk pendanaan yang dikeluarkan oleh BNI Syariah di antaranya adalah sebagai berikut :

- BNI Giro iB Hasanah
- BNI Deposito iB Hasanah
- BNI Tabungan iB Hasanah

Produk pendanaan Tabungan Ib Hasanah terbagi menjadi beberapa produk yaitu:

- BNI Dollar iB hasanah
- BNI Simpel iB hasanah
- BNI Baitullah iB hasanah
- BNI Prima iB hasanah
- BNI Tunas iB hasanah
- BNI Bisnis iB hasanah
- BNI iB hasanah
- BNI Tappenas iB Hasanah
- BNI TabunganKu iB Hasanah.

b) Produk pembiayaan

Produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh BNI Syariah di antaranya adalah sebagai berikut:

- **Pembiayaan Konsumer**

Produk pembiayaan *consumer* yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan untuk kegiatan konsumtif. Produk pembiayaan *consumer* ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu BNI Griya iB Hasanah, BNI Oto iB Hasanah, BNI Multiguna iB Hasanah, BNI Emas iB Hasanah, BNI CCF iB Hasanah, dan BNI Fleksi Umroh iB Hasanah.

- **Pembiayaan Mikro**

Produk pembiayaan mikro yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan yang bertujuan untuk kegiatan mikro. Produk pembiayaan mikro ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu : BNI Rahn Mikro, Mikro 2 iB Hasanah, dan Mikro 3 iB Hasanah.

- **Pembiayaan Korporasi**

Produk pembiayaan korporasi yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah yang bertujuan untuk pembiayaan berskala besar yang lebih difokuskan kepada perusahaan. Produk pembiayaan korporasi ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu: BNI Syariah *Multifinance*, BNI Syariah *linkage*, BNI Syariah Kopkar/Kopeg, BNI Syariah Usaha Besar, BNI Syariah Valas, BNI Syariah Ekspor, BNI Syariah onshore, BNI Syariah Sindikasi.

- **Pembiayaan Usaha Kecil Menengah**

Produk pembiayaan usaha kecil menengah yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah untuk kegiatan pembiayaan kegiatan usaha kecil menengah. Produk pembiayaan usaha kecil menengah ini terbagi menjadi BNI Syariah Wirausaha, BNI Syariah valas, BNI

Syariah Kopkar/Kopeg, BNI Syariah Usaha kecil, BNI Syariah Dealer iB Hasanah, BNI Syariah *Linkage*

c) Bank notes

Produk jasa yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah Bank notes. Bank notes adalah uang kertas asing yang merupakan alat pembayaran yang sah di Negara Penerbit, namun merupakan “barang dagangan” di negara lain (termasuk Indonesia).

d) Kartu iB Hasanah

iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda *MasterCard* dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh

BNI Syariah dengan akad sebagai berikut:

- Akad *Kafalah* جامعة الزايرة
BNI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB hasanah card timbul dari transaksi antara pemegang iB hasanah card dengan *Merchant*, dan atau penarikan tunai.
- Akad *Qardh*
BNI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB hasanah card atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.

- Akad Ijarah

BNI Syariah adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iB hasanah card. atas ijarah ini, pemegang iB hasanah card dikenakan *annual membership fee* (bnisyariah.com).

4.2 Karakteristik Responden Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Responden Penelitian	(%)
1.	Laki-laki	50	50%
2	Perempuan	50	50%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1, maka dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis

kelamin terbagi menjadi 50 (50%) orang responden laki-laki dan 50 (%) orang responden perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki nasabah juga merupakan bagian yang sangat penting untuk peneliti perhatikan, karena pendidikan yang dimiliki oleh seseorang dapat menjadi salah satu faktor untuk menilai apakah kinerja staf *frontliner* dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan ekspektasi nasabah atau belum. Adapun responden berdasarkan pendidikan terakhir nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	(%)
1.	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	59	59%
4	Diploma (D3)	7	7%
5	Starata 1 (S1)	34	34%

Tabel 4.2- Lanjutan

6	Strata 2 (S2)	-	-
7	Doktor (S3)	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2, maka dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir terbagi menjadi beberapa bagian. Untuk pendidikan terakhir SMA memiliki persentase tertinggi dengan jumlah 59 responden atau 59%, untuk pendidikan terakhir S1 berjumlah 34 responden atau 34%, dan diurutan ketiga ditempati oleh responden yang berpendidikan terakhir D3 sebanyak 7%. Sedangkan untuk responden yang memiliki pendidikan terakhir untuk jenjang SD, SMP, S2, dan S3 nihil. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh memiliki keanekaragaman yang berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan semakin tinggi tingkat pendidikan, maka makin besar kesadaran untuk menabung, dan menilai kinerja staf *frontliner* dalam melayani nasabah.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan yang dimiliki oleh para responden juga sangat penting untuk mengetahui seberapa sering mereka melakukan transaksi pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Jika mereka

sering melakukan transaksi pada BNI Syariah maka mereka dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staf *frontliner* dalam melayani nasabah. Berikut ini adalah gambaran pekerjaan responden yang ada pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh dapat dilihat Tabel 4.3

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	(%)
1.	Pelajar	-	-
2	Mahasiswa	60	60%
3	PNS	22	22%
4	Swasta	13	13%
5	Wiraswasta	5	5%
6	Lain lain	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3, maka dapat dijelaskan bahwa pekerjaan terbanyak yang dimiliki oleh responden adalah pekerjaan mahasiswa sebanyak 60 (60%) orang, kemudian di susul oleh responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 22 orang (22%), sementara responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 13 orang (13%), responden dengan pekerjaan

sebagai wiraswasta sebanyak 5 orang (5%). Sedangkan untuk pelajar dan pekerjaan lain lain bersifat nihil. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pekerjaan nasabah BNI Syariah Cabang Kota Banda Aceh di dominasi oleh mahasiswa.

4.4 Deskripsi Variabel Penelitian

4.4.1 Deskripsi Variabel Pelayanan Staf Frontliner.

Tanggapan responden untuk variabel pelayanan staf *frontliner* terbagi menjadi beberapa indikator, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *courtesy* (kesopanan), *timelines* (ketepatan).

4.4.1.1Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Tangibles (Bukti Fisik)

Variabel pelayanan *frontliner* dengan indikator *tangible* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *tangible* dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangibles

Alternatif jawaban responden						Mean
Item pertanyaan indikator <i>tangibles</i>	SP%	P%	KP%	TP%	STP %	
Petugas <i>frontliner</i> berpakaian rapi dan menutup aurat	39%	48%	12%	1%	0%	4,25
Petugas <i>frontliner</i> memakai ID card	42%	47%	11%	0%	0%	4,31

Tabel 4.4- Lanjutan

Petugas <i>frontliner</i> dalam posisi siap melayani nasabah	38%	57%	5%	0%	0%	4,33
--	-----	-----	----	----	----	------

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4, maka dapat dijelaskan bahwa indikator *tangibles* (bukti fisik) yaitu yang diwakili oleh item pertanyaan staf *frontliner* berpakaian rapi dan menutup aurat, staf *frontliner* memakai ID card, staf *frontliner* dalam posisi siap melayani nasabah. Selanjutnya akan diuraikan penjelasan responden berdasarkan item-item pertanyaan tersebut. Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* berpakaian rapi dan menutup aurat memiliki rata rata jawaban sebesar 4.25. Sebanyak 38 (38%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 48 (48%) responden menyatakan puas, 12 (12%) responden menyatakan kurang puas, sedangkan hanya 1(1%) yang menyatakan tidak puas dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0%.

Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* memakai ID card memiliki rata rata jawaban sebesar 4.31. Sebanyak 42 (42%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 47 (47%) responden menyatakan puas, 11 (11%) responden menyatakan kurang puas, dan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%. Penjelasan responden menyatakan setuju bahwa staf *frontliner* dalam posisi siap melayani nasabah yaitu sebanyak 38 (38%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 57 (57%) responden menyatakan puas, 5 (5%)

responden menyatakan kurang puas, dan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%. Memiliki rata rata sebesar 4,25

4.4.1.2 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Reliability (kehandalan)

Variabel pelayanan *frontliner* dengan indikator *reliability* (kehandalan) diwakili oleh tiga item pertanyaan yaitu staf *frontliner* melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan professional, Staf *frontliner* mampu menjelaskan kepada nasabah produk, jasa BNI Syariah, Staf *frontliner* melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5
Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliability

Alternatif jawaban responden						Mean
Item pertanyaan indikator <i>reliability</i>	SP%	P%	KP%	TP%	STP%	
Staf <i>frontliner</i> melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan professional	34%	57%	9%	0%	0%	4,25

Tabel 4.5- Lanjutan

Staf <i>frontliner</i> mampu menjelaskan kepada nasabah produk, jasa BNI Syariah	17%	62%	20%	1%	0%	3,95
Staf <i>frontliner</i> melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah	37%	53%	17%	3%	0%	4,23

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5, maka dapat dijelaskan bahwa indikator *reliability* (kehandalan) yaitu yang diwakili oleh item staf *frontliner* melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan profesional, staf *frontliner* melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan profesional, staf *frontliner* melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah. Selanjutnya akan diuraikan penjelasan responden berdasarkan item-item pertanyaan tersebut. Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan profesional mempunyai rata rata jawaban sebesar 4,25. Sebanyak 34 (34%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 57 (57%) responden menyatakan puas, 9 (9%) responden menyatakan kurang puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%.

Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan profesional

memiliki rata rata jawaban sebesar 3.95. Sebanyak 17 (17%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 62 (62%) responden menyatakan puas, 20 (20%) responden menyatakan kurang puas, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 (1%) dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0%. Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah memiliki rata rata jawaban sebesar 4.23. Sebanyak 37 (37%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 51 (51%) responden menyatakan puas, 10 (10%) responden menyatakan kurang puas, yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 (2%) dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0%.

4.4.1.3 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Responsiveness (Ketanggapan)

Variabel pelayanan *frontliner* dengan indikator *responsiveness* (Ketanggapan) diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Indikator *Responsiveness*

Alternatif jawaban responden						Mean
Item pertanyaan indikator <i>Responsiveness</i>	SP%	P%	KP%	TP%	STP%	

Tabel 4.6- Lanjutan

Staf <i>frontliner</i> dapat menangani keluhan nasabah dengan cepat dan memuaskan	18%	57%	25%	0%	0%	3.93
Staf <i>frontliner</i> menanggapi permintaan nasabah	20%	66%	14%	0%	0%	4.06
Staf <i>frontlner</i> melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.	27%	53%	17%	3%	0%	4.04

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6, maka dapat dijelaskan bahwa indikator *responsiveness* (ketanggapan) yaitu yang diwakili oleh item staf *frontliner* dapat menangani keluhan nasabah dengan cepat dan memuaskan, staf *frontliner* menanggapi permintaan nasabah, staf *frontlner* melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat. Selanjutnya akan diuraikan penjelasan responden berdasarkan item-item pertanyaan tersebut. Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* dapat menangani keluhan nasabah dengan cepat dan memuaskan mempunyai rata rata jawaban sebesar 3.93. Sebanyak 18 (18%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 57 (57%) responden menyatakan puas, 25 (25%) responden menyatakan kurang puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%.

Penjelasan responden menyatakan bahwa, staf *frontliner* menanggapi permintaan nasabah mempunyai rata rata jawaban sebesar 4.06. Sebanyak 20 (20%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 66 (66%) responden menyatakan puas, 14 (14%) responden menyatakan kurang puas, dan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%. Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah memiliki rata rata jawaban sebesar 4.04. Sebanyak 27 (27%) responden, sedangkan 53 (53%) responden menyatakan puas, 17 (17%) responden menyatakan kurang puas, yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 (3%) dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0 (0%).

4.4.1.4 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Assurance (jaminan).

Variabel pelayanan *frontliner* dengan indikator *Assurance* (jaminan) diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Indikator Assurance

Alternatif jawaban responden						Mean
Item pertanyaan indikator Assurance	SP%	P%	KP%	TP%	STP%	

Tabel 4.7- Lanjutan

Staf <i>frontliner</i> dapat memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat pelayanan diberikan.	43%	42%	11%	4%	0%	4,24
staf <i>frontliner</i> bekerja dengan penuh ketelitian	28%	59%	12%	0%	1%	4.13
Staf <i>frontliner</i> mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar	36%	57%	7%	0%	0%	4.29

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7, maka dapat dijelaskan bahwa indikator *assurance* (jaminan) yang diwakili oleh item pertanyaan staf *frontliner* dapat memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat pelayanan diberikan, staf *frontliner* bekerja dengan penuh ketelitian, staf *frontliner* mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar. Selanjutnya akan diuraikan penjelasan responden berdasarkan item-item pertanyaan tersebut.

Penjelasan terhadap item pertanyaan staf *frontliner* dapat memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat pelayanan diberikan memiliki rata rata sebesar 4.24, dan responden menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 43 (43%) responden, sedangkan 42 (42%) responden menyatakan puas, 11 (11%) responden menyatakan kurang puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 (4%) dan yang menyatakan sangat tidak puas

sebesar 0%. Penjelasan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* bekerja dengan penuh ketelitian, yaitu memiliki rata rata sebesar 4.13 dan sebanyak 28 (28%) menyatakan sangat puas, sedangkan 59 (59%) responden menyatakan puas, 12 (12%) responden menyatakan kurang puas, responden yang menyatakan tidak puas sebesar 0% dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1 (1%). Penjelasan responden menyatakan sangat puas bahwa staf *frontliner* mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar yaitu sebanyak 36 (36%) responden, sedangkan 57 (57%) responden menyatakan puas, 7 (7%) responden menyatakan kurang puas, dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0% dan memiliki rata rata sebesar 4.29

4.4.1.5 Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Courtesy (Kesopanan)

Variabel pelayanan *frontliner* dengan indikator *courtesy* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *courtesy* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Indikator Courtesy

Alternatif jawaban responden						Mean
Item pertanyaan indikator <i>Courtesy</i>	SP%	P%	KP%	TP%	STP%	
Staf <i>frontliner</i> memberikan salam kepada nasabah	52%	31%	13%	3%	1%	4.30

Tabel 4.8- Lanjutan

Staf <i>frontliner</i> berbicara dengan bahasa yang sopan kepada nasabah	46%	47%	6%	1%	0%	4.36
staf <i>frontliner</i> ramah dalam memberi pelayanan kepada nasabah	39%	51%	10%	0%	0%	4.29

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8, maka dapat dijelaskan bahwa indikator *courtesy* (kesopanan) yang diwakili oleh item pertanyaan staf *frontliner* memberikan salam kepada nasabah, staf *frontliner* berbicara dengan bahasa yang sopan kepada nasabah, staf *frontliner* ramah dalam memberi pelayanan kepada nasabah. Selanjutnya akan diuraikan penjelasan responden berdasarkan item-item pertanyaan tersebut. Penjelasan terhadap item pertanyaan staf *frontliner* memberikan salam kepada nasabah memiliki rata rata sebesar 4.30, responden menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 52 (52%) responden, sedangkan 31 (31%) responden menyatakan puas, 13 (13%) responden menyatakan kurang puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 (3%) dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1 (1%).

Penjelasan mengenai tanggapan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* berbicara dengan bahasa yang sopan kepada nasabah memiliki rata rata sebesar 4.36, sebanyak 46 menyatakan sangat puas (46%), sedangkan 47 (47%) responden menyatakan

puas, 6 (6%) responden menyatakan kurang puas, responden yang menyatakan tidak puas sebesar 1 (1%) dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0 (0%). Penjelasan mengenai tanggapan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* ramah dalam memeberi pelayanan kepada nasabah memiliki rata rata sebesar 4.29. Sebanyak 39 (39%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 51 (51%) responden menyatakan puas, 10 (10%) responden menyatakan kurang puas, yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0%.

4.4.1.6Tanggapan Responden Penelitian Mengenai Indikator Timelines (Ketepatan)

Variabel pelayanan *frontliner* dengan indikator *timelines* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *timelines* dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Jawaban Responden Terhadap Indikator *Timelines*

Item pertanyaan indikator <i>Timelines</i>	Alternatif jawaban responden					Mean
	SP%	P%	KP%	TP%	STP%	
Staf <i>frontliner</i> hadir tepat waktu dalam melayani nasabah	22%	53%	21%	3%	1%	3.92

Tabel 4.9- Lanjutan

Staf <i>frontliner</i> menyelesaikan transaksi nasabah dengan tepat waktu	23%	53%	19%	5%	0%	3.94
Staf <i>frontliner</i> melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah	32%	59%	7%	2%	0%	4.21

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9, maka dapat dijelaskan bahwa indikator *timelines* (ketepatan) yang diwakili oleh item pertanyaan staf *frontliner* hadir tepat waktu dalam melayani nasabah, staf *frontliner* menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat, staf *frontliner* melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selanjutnya akan diuraikan penjelasan responden berdasarkan item-item pertanyaan tersebut. Penjelasan terhadap item pertanyaan staf *frontliner* hadir tepat waktu dalam melayani nasabah memiliki rata rata sebesar 3.92, responden menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 22 (22%) responden, sedangkan 53 (53%) responden menyatakan puas, 19 (19%) responden menyatakan kurang puas, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 (5%) dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 1 (1%).

Penjelasan mengenai tanggapan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat memiliki rata rata sebesar 3.94. Yaitu sebanyak 23(23%) menyatakan sangat puas, sedangkan 53 (53%) responden menyatakan puas, 19 (19%) responden menyatakan kurang puas, responden yang menyatakan tidak puas sebesar 5 (5%) dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0(0%). Penjelasan mengenai tanggapan responden menyatakan bahwa staf *frontliner* melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah mempunyai rata rata jawaban sebesar 4.21. Yaitu sebanyak 32 (32%) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 59 (59%) responden menyatakan puas, 10 (10%) responden menyatakan kurang puas, yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0 (0%).

4.4.2 Deskripsi Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel kepuasan nasabah diwakili oleh enam item pertanyaan. Yaitu Kesigapan staf *frontliner* dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah, kemampuan staf *frontliner* mengatasi masalah dan memberikan rasa aman serta nyaman dapat memenuhi harapan nasabah, layanan yang diberikan staf *frontliner* telah mampu memenuhi harapan nasabah, kemampuan staf *frontliner* menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah, ketepatan staf *frontliner* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, secara

keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas *frontliner*

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Jawaban Responden Terhadap Indikator Kepuasan Nasabah

Item pertanyaan variabel kepuasan nasabah	Alternatif jawaban responden					Mean
	SP %	P %	KP %	TP %	STP %	
Kesigapan staf <i>frontliner</i> dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah.	32%	54%	9%	4%	1%	4.13
Kemampuan staf <i>frontliner</i> mengatasi masalah dan memberikan rasa aman serta nyaman dapat memenuhi harapan nasabah.	31%	58%	11%	0%	0%	4.19
Layanan yang diberikan staf <i>frontliner</i> telah mampu memenuhi harapan nasabah.	30%	59%	10%	1%	0%	4.18
Kemampuan staf <i>frontliner</i> menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah.	19%	56%	22%	2%	1%	3.90

Tabel 4.10- Lanjutan

Ketepatan staf <i>frontliner</i> dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah	28%	54%	16%	2%	0%	4.08
Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> .	31%	58%	10%	1%	0%	4.19

Sumber: hasil penelitian,2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10, maka dapat dijelaskan bahwa untuk variabel kepuasan nasabah diwakili oleh enam item pertanyaan yaitu Kesigapan staf *frontliner* dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah, kemampuan staf *frontliner* mengatasi masalah dan memberikan rasa aman serta nyaman dapat memenuhi harapan nasabah., layanan yang diberikan staf *frontliner* telah mampu memenuhi harapan nasabah, kemampuan staf *frontliner* menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah, ketepatan staf *frontliner* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas *frontliner*.

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap item pertanyaan kesigapan staf *frontliner* dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah yaitu memiliki rata rata jawaban sebesar 4.13. Sebanyak 32 (32%) responden menyatakan sangat puas, responden yang menyatakan puas lebih dominan yaitu sebesar 54 (54%) responden yang menyatakan puas sebanyak 9

(9%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 (4%) dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 (1%). Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap item pertanyaan, kemampuan staf *frontliner* mengatasi masalah dan memberikan rasa aman serta nyaman dapat memenuhi harapan nasabah memiliki rata rata jawaban sebesar 4.19. Sebanyak 31 (31%) responden menyatakan sangat puas, responden yang menyatakan puas lebih dominan sebesar 58 (58%) responden yang menyatakan kurang puas sebesar 11 (11%), dan responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sebesar 0 (0%).

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap item pertanyaan, layanan yang diberikan staf *frontliner* telah mampu memenuhi harapan nasabah memiliki rata rata jawaban sebesar 4.18. Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 (30%), responden yang menyatakan puas sebanyak 59 (59%), responden yang menyatakan puas sebanyak 10 (10%) sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 (1%), responden yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0 (0%). Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap item pertanyaan, kemampuan staf *frontliner* menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah memiliki rata rata jawaban sebesar 3.90. Sebanyak 19 (19%) responden menyatakan sangat puas, sebanyak 56 (56%) responden menyatakan puas, sedangkan 22 (22%) responden menyatakan kurang puas, sebanyak

2 (2%) responden menyatakan tidak puas, dan 1 (1%) responden menyatakan sangat tidak puas.

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap item pertanyaan ketepatan staf *frontliner* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah memiliki rata rata jawaban sebesar 4.08. Sebanyak 28 (28%) responden menyatakan sangat puas, 54 (54%) responden menyatakan puas, sedangkan 16 (16%) responden menyatakan kurang puas, 2 (2%) menyatakan tidak puas dan yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0 (0%). Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap item pertanyaan secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* mempunyai rata rata jawaban sebesar 4.19. Sebanyak 31 (31%) responden menyatakan bahwa mereka sangat puas, 58 (58%) responden menyatakan puas, 10 (10%) responden menyatakan kurang puas, sebanyak 1 (1%) menyatakan tidak puas, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebesar 0 (0%).

4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya setiap item pertanyaan/ Pernyataan yang diajukan kepada responden di dalam kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada 100 responden yaitu nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Hasil dari uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

No.	Indikator (ItemPertanyaan/pernyataan)	r tabel n=100	Pearson Corelation	Keterangan
Tangibles (Bukti fisik)				
1	Petugas <i>frontliner</i> berpakaian rapi dan menutup aurat	0,196	0,713	Valid
2	Petugas <i>frontliner</i> memakai ID card	0,196	0,718	Valid
3	Petugas <i>frontliner</i> dalam posisi siap melayani nasabah	0,196	0,653	Valid
Reliability (kehandalan)				
1	Staf <i>frontliner</i> melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan profesional	0,196	0,705	Valid
2	Staf <i>frontliner</i> mampu menjelaskan kepada nasabah produk, jasa BNI Syariah	0,196	0,735	Valid
3	Staf <i>frontliner</i> melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah	0,196	0,726	Valid
Responsivness (ketanggapan)				
1	Staf <i>frontliner</i> dapat menangani keluhan nasabah dengan cepat dan memuaskan	0,196	0,730	Valid
2	Staf <i>frontliner</i> menanggapi permintaan nasabah	0,196	0,525	Valid
3	Staf <i>frontlner</i> melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.	0,196	0,705	Valid
Assurance (jaminan)				
1	Staf <i>frontliner</i> dapat memeberikan rasa aman kepada nasabah pada saat pelayanan diberikan.	0,196	0,776	Valid
2	Staf <i>frontliner</i> dapat menjawab seluruh pertanyaan nasabah terkait dengan produk bank syariah dengan pasti.	0,196	0,806	Valid
3	Staf <i>frontliner</i> mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar	0,196	0,713	Valid

<i>Courtesy (kesonanan)</i>				
1	Staf <i>frontliner</i> memperlakukan nasabah dengan sopan			Valid
2	Staf <i>frontliner</i> berbicara dengan bahasa yang sopan kepada nasabah	0,196	0,762	Valid
3	Staf <i>frontliner</i> ramah dalam memberi pelayanan kepada nasabah	0,196	0,675	Valid
<i>Timeliness (ketepatan)</i>				
1	Staf <i>frontliner</i> hadir tepat waktu dalam melayani nasabah.	0,196	0,720	Valid
2	Staf <i>frontliner</i> menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat	0,196	0,790	Valid
3	Staf <i>frontliner</i> melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah	0,196	0,701	Valid
<i>Kepuasan Nasabah</i>				
1	Kesigapan staf <i>frontliner</i> dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah.	0,196	0,705	Valid
2	Kemampuan staf <i>frontliner</i> mengatasi masalah dan memberikan rasa aman serta nyaman dapat memenuhi harapan nasabah.	0,196	0,628	Valid
3	Layanan yang diberikan staf <i>frontliner</i> telah mampu memenuhi harapan nasabah.	0,196	0,741	Valid
4	Kemampuan staf <i>frontliner</i> menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah.	0,196	0,708	Valid
5	Ketepatan staf <i>frontliner</i> dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah	0,196	0,697	Valid
6	Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> .	0,196	0,591	Valid

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11, maka dapat dijelaskan bahwa setiap pernyataan dalam instrument kuesioner dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung (*pearson corelation*) dengan r tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r hitung (*pearson corelation*) setiap komponen pernyataan lebih besar dari pada r tabelnya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid dan dapat diuji ke dalam uji reliabilitas.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk dapat mengetahui seberapa besar derajat ketepatan, dan keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran pada kuesioner penelitian. Suatu instrumen yang dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alpha* mendekati angka satu atau melebihi angka 0,6 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen tersebut reliabel, maka sebaliknya jika suatu instrumen yang diuji menghasilkan angka *cronbach alpha* lebih kecil dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Jumlah item	<i>cronbach alpha</i>	Keterangan
-----------	-------------	-----------------------	------------

Tangibles	3	0,770	Reliabel
Reliability	3	0,786	Reliabel
Responsivness	3	0,734	Reliabel
Courtesy	3	0.809	Reliabel
Assurance	3	Tabel 4.12- Lanjutan	Reliabel
Timelines	3		Reliabel
Kepuasan Nasabah	6	0,771	Reliabel

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *Cronbach's Alpha*, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap komponen pernyataan lebih besar dari pada 0,6.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

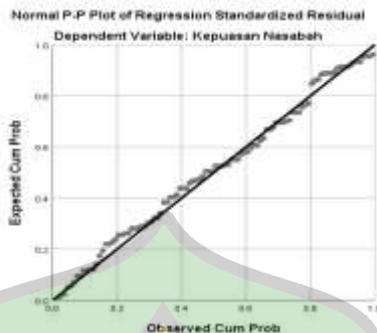
Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis *parametric* yaitu uji normalitas data populasi. Dalam penelitian ini akan menggunakan dua jeis uji normalitas yaitu dengan cara *kolmogorv smirnov* dan menggunakan metode P-Plot hal ini ditegaskan, bahwa suatu penelitian yang melakukan uji- t atau uji-f menuntut suatu asumsi yang harus diuji, yaitu populasi

harus berdistribusi normal. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan plot regresi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi dan normal atau mendekati normal. Kriteria pengujiannya adalah :

- Apabila angka signifikan > 0.05 maka data memiliki distribusi normal.
- Apabila angka signifikansi $< 0,05$ maka data tidak memiliki distribusi normal.

a) Pendekatan grafik metode P-Plot

Salah satu metode uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji normality plot dengan melihat grafik P-plot. Cara melihat ia berdistribusi normal dengan normal P-Plot adalah dengan penyebaran yang terjadi di garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tampilan grafik histogram, distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal (Yosiana, 2018). Hasil uji normalitas yang dilakukan ditunjukkan oleh Gambar 4.1.



Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Gambar 4.1
Hasil uji normalitas p-plot

Berdasarkan Gambar 4.1, maka dapat dijelaskan bahwa data terdistribusi dengan merata di sepanjang garis diagonal dan pada grafik normal probability plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dipergunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dipergunakan.

b) Uji normalitas dengan metode *kolmogorv smirnov*

Untuk dapat memastikan apakah data di sepanjang garis diagonal dapat berdistribusi dengan normal, maka pada penelitian ini akan dilakukan uji *kolmogorv smirnov* (1 sample KS) dengan melihat data residualnya apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21082263
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.038
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.13, maka dapat dijelaskan bahwa nilai nilai Asymp.Sig. (2-tailed) lebih besar dari pada nilai signifikansi 0,05. nilai Asymp.Sig. (2-tailed) yang diperoleh yaitu $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.6.2 Uji Linearitas

Tujuan dari dilakukannya pengujian linieritas ini adalah untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linier atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas disalah satu variabel akan diikuti secara linier oleh peningkatan atau penurunan kuantitas pada variabel lainnya. (Linier = garis lurus). Dasar pengambilan keputusan untuk uji

linearitas ini adalah apabila Jika signifikansi pada *deviation from Linierity* > 0,05 maka hubungan antar variabel adalah linier dan sebaliknya jika pada *deviation from linearity* > 0,05 maka hubungan antar variabel tidak linear. Untuk mengetahui apakah hubungan antar variable dalam penelitian ini linear atau tidak maka dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	sig
Kepuasan nasabah	Between groups	(Combined)	450.177	24	18.757	3.742	.000
		Linearity	342.224	1	342.224	68.275	.000
		Deviation from Linearity	107.953	23	4.694	.936	.553
	Within Groups		375.933	75	5.012		
	Total		826.110	99			

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.14, maka hasil uji linearitas diketahui bahwa nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,553 >

0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melakukan pengujian apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika nilai sigfikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih kecil dari 0,05 maka terjadi masalah heterokedastisitas. Pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu dengan uji glejser dan uji dengan metode *scatterplot*, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

a) Uji heterokedastisitas menggunakan metode glejser

Tabel 4.15
Hasil Uji Glejser

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.581	1	.581	.292	.590 ^b
	Residual	194.978	98	1.990		
	Total	195.559	99			
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.15, maka diperoleh nilai absolut residual variabel independen lebih besar dari $0,590 > 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada penelitian ini.

b) Uji heterokedastisitas dengan menggunakan metode *scatterplot*



Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Gambar 4.2
Hasil uji scatterplot

Berdasarkan Gambar 4.2, maka dapat dijelaskan bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, penyebaran titik-titik data tidak berpola, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas, serta regresi yang dapat menjelaskan pengaruh variabel pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah dapat dikatakan layak.

4.7 Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini sebelum dilakukannya pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian analisis regresi sederhana. Analisis ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh pelayanan staf *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Adapun hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS versi 25, dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16
Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.070	2.844		.376	.708
	Pelayanan	.315	.038	.644	8.325	.000
a. Dependent Variable: Kepuasanannasabah						

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.16, maka dapat diformulasikan persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 1,070 + 0,315x + e \quad (4.1)$$

Berdasarkan Tabel 4.16 maka diperoleh nilai konstanta sebesar 1.070, Artinya bahwa nilai konsisten variabel (Y) kepuasan nasabah adalah sebesar 1,071. Koefisien regresi variabel

(X) sebesar 0,315 menyatakan bahwa setiap pertambahan 1 % dari nilai variabel (X) pelayanan staf *frontliner*, maka nilai pada variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,315. Koefisien regresi tersebut bernilai positif.

4.8 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Nilai koefisien determinasi (R^2) ditentukan dengan nilai R square.

Tabel 4.17
Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.414	.408	2.22207
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

Sumber: hasil penelitian, 2019 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.17, maka dapat dilihat bahwa nilai R square didapat sebesar 0.414. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan staf *frontliner* dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan nasabah sebesar 41.4%. Sedangkan 58,6% sisanya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini.

4.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut, nilai probabilitas t sebesar 0,000, maka dapat dinyatakan lebih kecil dari nilai kritis ($0,000 < 0,05$) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak, yang artinya hipotesis yang berbunyi pelayanan staf *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

4.10 Pembahasan

Dalam penelitian ini diperoleh nilai konstanta sebesar 1,071. Artinya bahwa nilai konsisten variabel (Y) kepuasan nasabah adalah sebesar 1,071. Koefisien regresi variabel (X) sebesar 0,315 menyatakan bahwa setiap pertambahan 1 % dari nilai variabel (X) pelayanan staf *frontliner*, maka nilai pada variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,315. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif. Maksud dari berpengaruh positif disini adalah, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *frontliner* meningkat menjadi lebih baik, maka kepuasan nasabah juga akan ikut meningkat, begitu juga sebaliknya. Pelayanan yang diberikan oleh staf *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di karenakan dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah staf *frontliner* menerapkan dengan baik *service quality* dalam melakukan pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *courtesy*,

assurance, *timelines* sehingga dapat menciptakan rasa kepuasan bagi nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

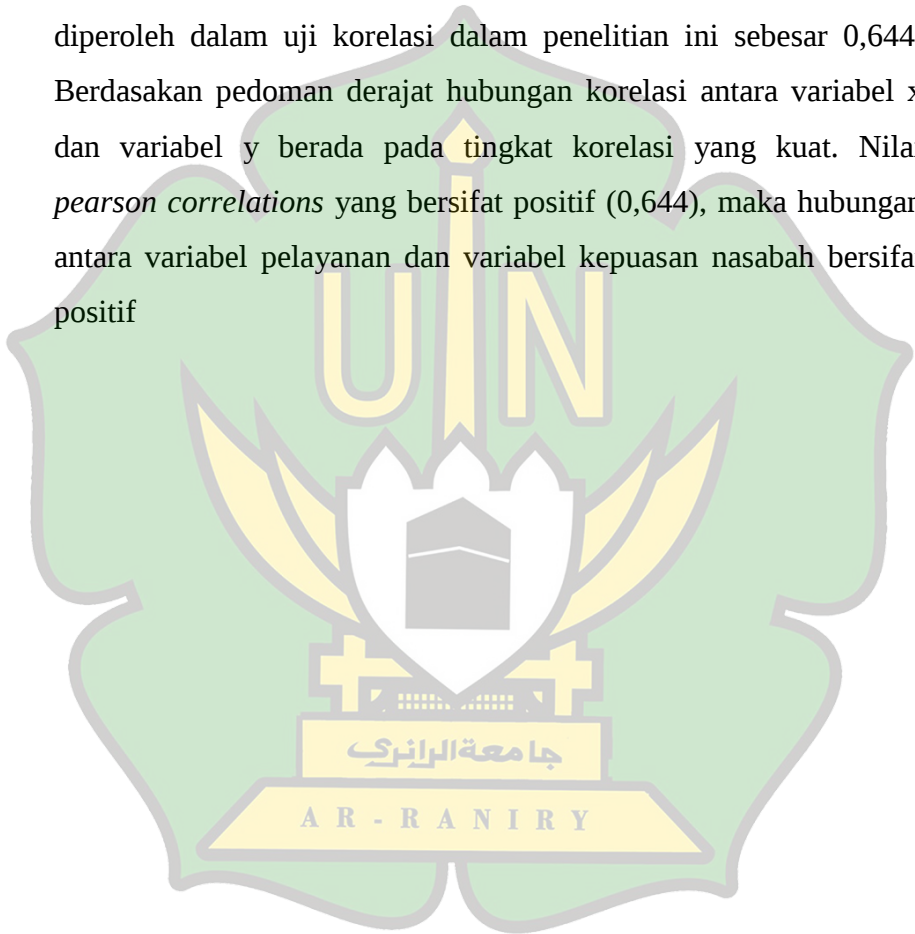
Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian, maka dapat diketahui bahwa pelayanan staf *frontliner* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah. Hal ini juga sejalan dengan fenomena yang terjadi pada BNI Syariah cabang Banda Aceh para staf *frontliner* memberikan pelayanan kepada nasabah dengan lebih mengedepankan sisi syariah yakni dengan memakai pakaian yang rapi dan menutup aurat, mengucapkan salam kepada setiap nasabah yang hendak bertransaksi, tanggap dalam mengatasi masalah serta keluhan nasabah, sopan dalam melakukan komunikasi terhadap nasabah, memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah pada saat sedang melakukan transaksi. Hal ini dikuatkan juga dengan melihat dari hasil penelitian dan uji hipotesis yang membuktikan bahwa pelayanan staf *frontliner* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2011) menunjukan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi jaminan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menunjukan bahwa hasil penelitian

menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan *frontliner* sebesar 0,000 dan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan nilai f hitung sebesar 663,094, diperoleh nilai f tabel sebesar 2,8, artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung ($2,8 < 663,094$), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. adapun pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah tinggi, terlihat dari nilai R square sebesar 0,872 (87,2%). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besarnya pengaruh sebesar 87,2%. Selanjutnya hasil penelitian juga konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sunarno (2011) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* secara keseluruhan sebesar 3,82 yang artinya kualitas pelayanan staf *frontliner* dapat dikatakan bernilai baik. Loyalitas nasabah secara keseluruhan 3,40 artinya loyalitas nasabah dapat dinilai cukup tinggi. Adapun pengaruh pelayanan staf *frontliner* terhadap loyalitas nasabah tinggi terlihat dari nilai R square sebesar 0,788. t hitung $> t$ tabel = 18,994 $>$ 1,985. Artinya kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh besar terhadap loyalitas nasabah sebesar 78,8 %.

Pada penelitian ini diperoleh nilai R square sebesar 0,414 yang artinya variabel pelayanan staf *frontliner* dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan nasabah sebesar 41,4 % sedangkan 58,6 % sisanya dijelaskan oleh variabel di luar penelitian. Sedangkan untuk nilai korelasi (R) pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi

sebesar 0,000. Hal ini mengindikasikan nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah. Nilai *pearson correlations* yang diperoleh dalam uji korelasi dalam penelitian ini sebesar 0,644. Berdasarkan pedoman derajat hubungan korelasi antara variabel x dan variabel y berada pada tingkat korelasi yang kuat. Nilai *pearson correlations* yang bersifat positif (0,644), maka hubungan antara variabel pelayanan dan variabel kepuasan nasabah bersifat positif



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Pelayanan staf *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Dengan nilai pengaruh sebesar 0,351 (31,5 %). Berdasarkan nilai *R square* sebesar 0,414 Artinya, variabel pelayanan staf *frontliner* dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan nasabah sebesar 41,4%.Sedangkan 58,6% sisanya dijelaskan oleh variabel di luar penelitian. Berdasarkan nilai R (korelasi) sebesar 0,644 artinya, variabel pelayanan staf *frontliner* memiliki korelasi yang bersifat positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Bagi BNI Syariah cabang Banda Aceh diharapkan akan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar Semakin lebih baik lagi kedepannya.
- b) Bagi staf *frontliner*, penulis menyarankan agar mereka harus bisa lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, mengetahui tentang produk dan jasa

- c) bank syariah yang lebih mendalam lagi, melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan professional dan dengan penuh ketanggapan.
- d) Bagi masyarakat, penulis menyarankan bagi masyarakat untuk sama sama menggunakan jasa bank syariah, karena dari segi pelayanan kepada nasabah, bank syariah juga melakukan pelayanan kepada nasabah dengan sangat baik, dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan staf *frontliner* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
- e) Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar dapat memperluas cakupan lokasi penelitian untuk memperkuat penelitian yang akan dilakukan, menggali lebih dalam lagi jika terdapat kekurangan ada penelitian ini, dan melakukan pengembangan terhadap variabel penelitian agar diharapkan akan memperoleh temuan-temuan yang baru yang belum diperoleh dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Alquran dan terjemahannya. 2005. Departemen Agama RI.
Bandung: PT. Syamil Cipta Media.
- Arif, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Alfabeta.
- Astuti, S. P., Wiasari, W., & Utami, D. E. (2009). Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 48-49.
- Atmaja, L.S. (2009). *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2013). *Manajemen pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi offset.
- Bolang, V. R., Massie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumers Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karomasan Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1127-1128.
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Machmud, A., & Rukmana. (2010). *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mustagfirin, A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap kepuasan nasabah di BRI syariah KCP Demak

(skripsi), Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Morissan, M. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana prenada media group.

Pambudi, B. S. (2008). Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Terhadap Loyalitas dengan Variabel Antara Kepuasan Nasabah Bank Jatim. *Neobis*, 71-82.

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Pria*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi offset.

Siregar, I. S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Sudarmanto, R. G. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunarno, A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung

Susanti, F., & Ekazaputri, W. (2018). Service Performance dan Kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Labuh Gunung Paya Kumbuh . *Jurnal Benefita*, 433-444.

Susila, J. (2016). Fiduciary dalam produk-produk perbankan syariah. *Al- ahkam jurnal ilmu syariah dan hukum*, 137-138.

Susyanti, J. (2016). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua.

Sutanto, T. R., & Nuritomo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

Sutojo, S. (2003). *Meningkatkan jumlah dan mutu pelanggan*. Jakarta: Damar mulia pustaka.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andy offset.

_____. (2014). *Pemasaran jasa, prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi offset.

_____, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umam, K. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia

Wood, I. (2009). *Layanan pelanggan cara praktis, murah, dan inspiratif memuaskan pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku konsumen teori dan praktik*. Bandung: Pustaka setia.

Yunita. (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan (Tesis), Medan, Universitas Sumatra Utara.

Zuliani, P. (2017) Analisis pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan variabel moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus (skripsi), Jawa Tengah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara/i

di-

Tempat

Dengan hormat.

Saya adalah mahasiswa Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry:

Nama: Firyal Kansa

NIM: 150603127

Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh”

Sehubungan mengenai hal tersebut, maka peneliti memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/I, meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu cara bagi

peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk keperluan penulisan skripsi. Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang anda berikan dijamin kerahasiaannya.

Atas kesedian Bapak/ Ibu/ Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Firyal Kansa



Nama/ Inisial :(Boleh diisi/
tidak)

Jenis Kelamin : (Centang pilihan anda)

☐

Perempuan

☐

Laki-laki

Pendidikan terakhir ; (Centang pilihan anda)

☐

SD

☐

SMP

☒

SMA

☐

D3

☐

S1

☐

S2

☐

S3

Pekerjaan

: (Centang pilihan anda)

☐

Pelajar

☐

Mahasiswa

☐

PNS

☐

Karyawan Swasta

☐

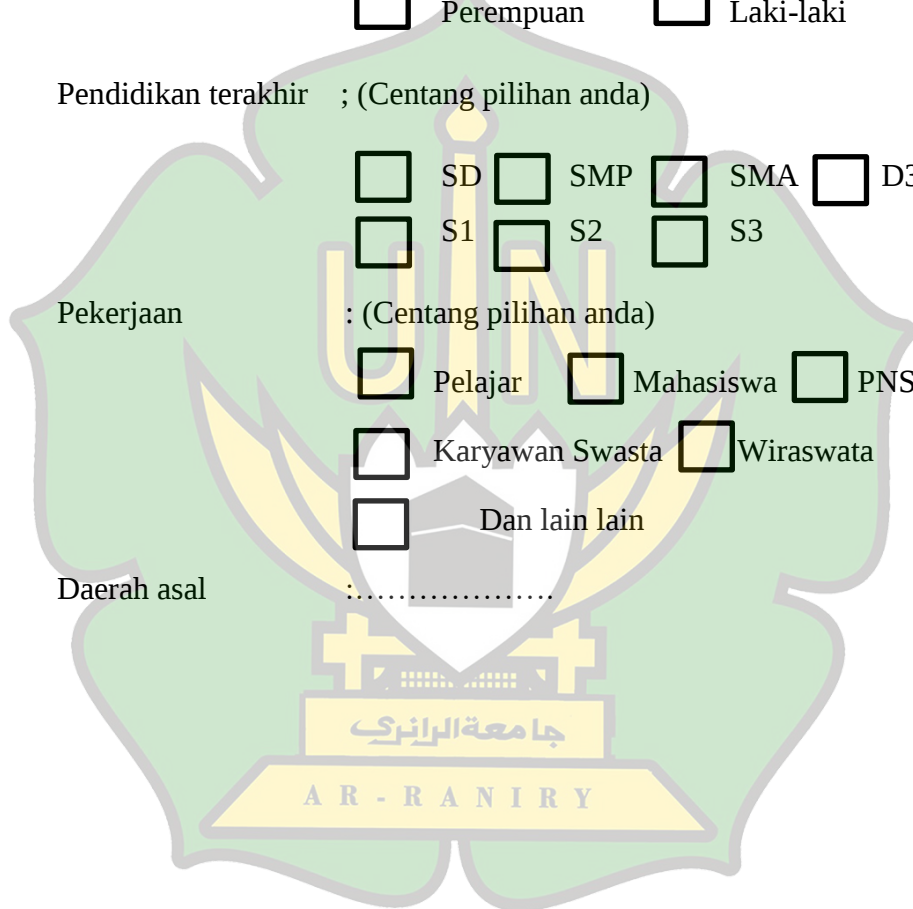
Wiraswata

☐

Dan lain lain

Daerah asal

:



Petunjuk Pengisian

Dalam mengisi kuisioner ini, lingkari pada jawaban yang anda pilih. Dibawah ini adalah petunjuk pengisian dalam mengisi kuisioner. Keterangan untuk skala kuisioner, yaitu:

- 1. Sangat Tidak Puas
- 2. Tidak Puas
- 3. Kurang Puas
- 4. Puas
- 5. Sangat Puas

Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai pendapat anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf *frontliner* (Satpam, *Costumers Service*, dan teller) BNI Syariah Cabang Banda Aceh dengan melingkari ☐ pada kolom jawaban yang sudah tersedia.

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian
Tangibles (Bukti fisik)		
1.	Petugas <i>frontliner</i> berpakaian rapi dan menutup aurat	1 2 3 4 5
2.	Petugas <i>frontliner</i> memakai ID card	1 2 3 4 5
3.	Petugas <i>frontliner</i> dalam posisi siap melayani nasabah	1 2 3 4 5

Reliability (Kehandalan)		
1.	Staf <i>frontliner</i> melakukan pelayanan terhadap nasabah	1 2 3 4 5
2.	dengan professional	
	Staf <i>frontliner</i> mampu menjelaskan kepada nasabah produk, jasa BNI Syariah	1 2 3 4 5
3.	Staf <i>frontliner</i> melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah	1 2 3 4 5
Responsiveness (Ketanggapan)		
1.	Staf <i>frontliner</i> dapat menangani keluhan nasabah dengan cepat dan memuaskan	1 2 3 4 5
2	Staf <i>frontliner</i> menanggapi permintaan nasabah	1 2 3 4 5
3	Staf <i>frontlner</i> melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.	1 2 3 4 5
Assurance (Jaminan)		
1.	Staf <i>frontliner</i> dapat memeberikan rasa aman kepada nasabah pada saat pelayanan diberikan.	1 2 3 4 5

2.	Staf <i>frontliner</i> dapat menjawab seluruh pertanyaan nasabah terkait dengan produk bank syariah dengan pasti.	1 2 3 4 5
3.	Staf <i>frontliner</i> mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar	2 3 4 5
<i>Courtesy (sopan)</i>		
1	Staf <i>frontliner</i> memberikan salam kepada nasabah	1 2 3 4 5
2	Staf <i>frontliner</i> berbicara dengan bahasa yang sopan kepada nasabah	1 2 3 4 5
3.	staf <i>frontliner</i> ramah dalam memeberi pelayanan kepada nasabah	1 2 3 4 5
<i>Timelines (ketepatan)</i>		
1	Staf <i>frontliner</i> hadir tepat waktu dalam melayani nasabah.	1 2 3 4 5
2	Staf <i>frontliner</i> menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.	1 2 3 4 5
3	Staf <i>frontliner</i> melayani nasabah	1 2 3 4 5

	sesuai dengan kebutuhan nasabah	
Kepuasan Nasabah (<i>Satisfaction</i>)		
1.	Kesigapan staf <i>frontliner</i> dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah.	1 2 3 4 5
2.	Kemampuan staf <i>frontliner</i> mengatasi masalah dapat memenuhi harapan nasabah.	1 2 3 4 5
3.	Layanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> telah mampu memenuhi harapan nasabah.	1 2 3 4 5
4.	Kemampuan staf <i>frontliner</i> menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah.	1 2 3 4 5
5.	Ketepatan staf <i>frontliner</i> dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah	1 2 3 4 5

6.	Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> .	1 2 3 4 5
----	---	-----------

Lampiran 2 Jawaban Responden Penelitian Untuk Variabel Pelayanan Staf *Frontliner*

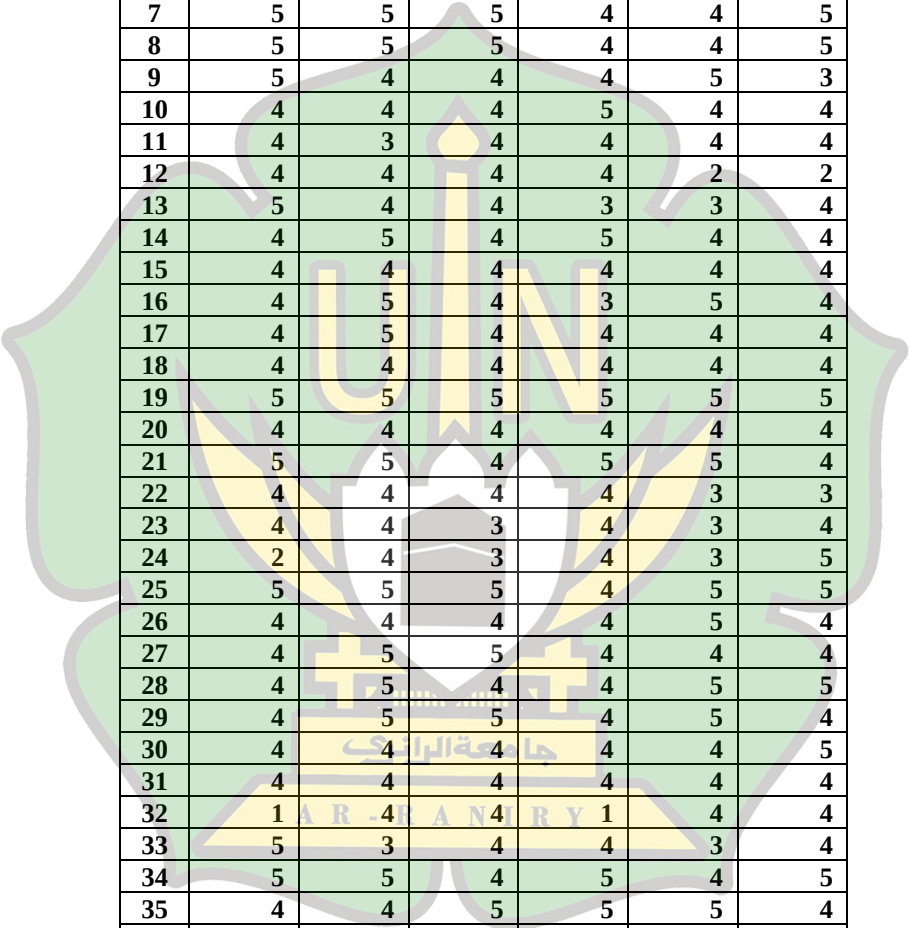
NO	B F 1	B F 2	B F 3	K H 1	K H 2	K H 3	K N 1	K N 2	K N 3	J N 1	J N 2	J N 3	S P 1	S P 2	S P 3	K P 1	K P 2	K P 3
1	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5
2	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	2
3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	1	3	4	4	3	1	2	2
5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
7	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5
8	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4
9	5	5	4	5	5	4	3	4	2	3	5	5	5	5	4	5	4	3
10	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	1	3	3	4	3	4
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5
13	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4
14	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
17	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
19	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
21	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	3	2	4	3	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4
25	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4

26	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
28	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
29	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
30	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
32	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5
33	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
34	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
35	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
36	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5
37	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
38	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
39	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4
41	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4
42	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
43	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4
44	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5
45	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3
46	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
47	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
48	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5
49	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5
50	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4
51	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
52	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
53	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4
54	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
55	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
56	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
57	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
58	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4
59	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
60	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4
65	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
66	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
67	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
68	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4

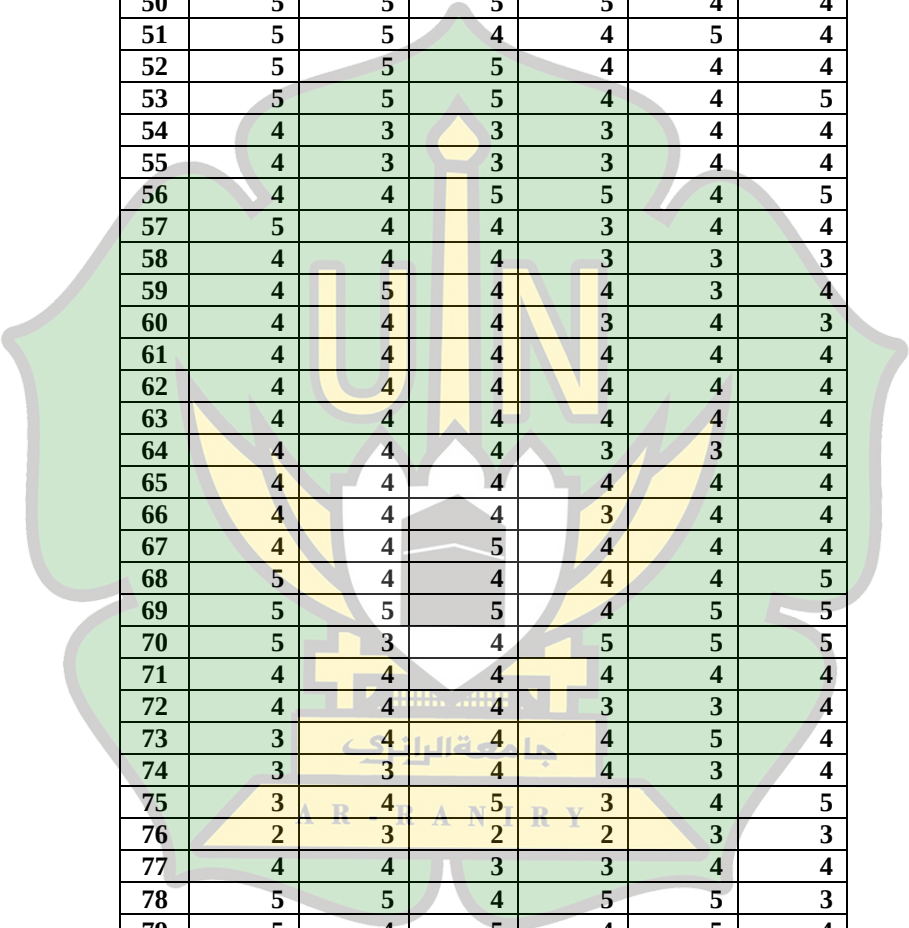
69	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
70	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
71	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
75	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	2	4	4	2	2	5
76	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3
77	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	2	4	5
79	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
80	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
81	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
82	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5
83	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5
84	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4
85	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	2	4
88	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
90	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
91	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4
93	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4
94	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
95	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
96	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3
97	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4
98	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
99	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	2	4
100	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4

Lampiran 3 Jawaban Responden Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Nasabah

No	KNH 1	KNH 2	KNH 3	KNH 4	KNH 5	KNH 6
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------



1	4	4	4	4	5	5
2	4	5	5	4	4	5
3	3	3	4	4	4	4
4	2	3	3	3	2	3
5	4	4	4	3	4	3
6	4	4	4	4	3	3
7	5	5	5	4	4	5
8	5	5	5	4	4	5
9	5	4	4	4	5	3
10	4	4	4	5	4	4
11	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	2	2
13	5	4	4	3	3	4
14	4	5	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	3	5	4
17	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	5	4
22	4	4	4	4	3	3
23	4	4	3	4	3	4
24	2	4	3	4	3	5
25	5	5	5	4	5	5
26	4	4	4	4	5	4
27	4	5	5	4	4	4
28	4	5	4	4	5	5
29	4	5	5	4	5	4
30	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4
32	1	4	4	1	4	4
33	5	3	4	4	3	4
34	5	5	4	5	4	5
35	4	4	5	5	5	4
36	5	5	5	4	4	5
37	5	4	4	5	5	5
38	4	5	4	5	5	4
39	4	4	4	5	5	5
40	5	4	4	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	4	4	4
43	5	5	5	4	4	4



44	4	4	5	5	5	5
45	3	4	4	3	4	5
46	5	5	5	4	5	5
47	3	4	4	5	5	5
48	5	4	4	5	4	4
49	4	4	5	5	5	5
50	5	5	5	5	4	4
51	5	5	4	4	5	4
52	5	5	5	4	4	4
53	5	5	5	4	4	5
54	4	3	3	3	4	4
55	4	3	3	3	4	4
56	4	4	5	5	4	5
57	5	4	4	3	4	4
58	4	4	4	3	3	3
59	4	5	4	4	3	4
60	4	4	4	3	4	3
61	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4
67	4	4	5	4	4	4
68	5	4	4	4	4	5
69	5	5	5	4	5	5
70	5	3	4	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	3	4
73	3	4	4	4	5	4
74	3	3	4	4	3	4
75	3	4	5	3	4	5
76	2	3	2	2	3	3
77	4	4	3	3	4	4
78	5	5	4	5	5	3
79	5	4	5	4	5	4
80	4	5	5	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4
82	4	4	5	4	5	5
83	5	4	4	3	3	4
84	4	5	4	4	3	3
85	3	3	3	2	4	4
86	4	4	4	4	4	4

87	2	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4
89	5	4	4	4	4	4
90	4	4	5	3	4	4
91	3	3	4	3	4	4
92	4	4	4	3	4	4
93	4	4	4	4	4	5
94	5	4	3	3	4	4
95	5	4	5	4	5	5
96	5	5	5	4	4	4
97	4	4	4	4	5	5
98	5	5	5	4	4	4
99	4	5	5	4	3	4
100	4	4	3	3	4	5

Lampiran 4 Uji validitas

Uji validitas indikator bukti fisik

Correlations					
		BuktiFisik 1	BuktiFisik 2	BuktiFisik 3	Total
BuktiFisik 1	Pearson Correlation	1	.223*	.196	.713**
	Sig. (2-tailed)		.026	.051	.000
	N	100	100	100	100
BuktiFisik 2	Pearson Correlation	.223*	1	.262**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.026		.009	.000
	N	100	100	100	100
BuktiFisik 3	Pearson Correlation	.196	.262**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.051	.009		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.713**	.718**	.653**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Uji validitas indikator reliability

Correlations					
		Reliability 1	Reliability 2	Reliability 3	Total
Reliability 1	Pearson Correlation	1	.342**	.240*	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000
	N	100	100	100	100
Reliability 2	Pearson Correlation	.342**	1	.270**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	100	100	100	100
Reliability3	Pearson Correlation	.240*	.270**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.016	.007		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.705**	.735**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Uji validitas indikator timelines

Correlations					
		Timelines1	Timelines2	Timelines3	Total
Timelines1	Pearson Correlation	1	.312**	.225*	.720**
	Sig. (2-tailed)		.002	.025	.000
	N	100	100	100	100
Timelines2	Pearson Correlation	.312**	1	.415**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100
Timelines3	Pearson Correlation	.225*	.415**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.720**	.790**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Uji validitas indikator responsiveness

Correlations					
		Responsivn ess1	Responsivn ess2	Responsivn ess3	Total
Responsi vness1	Pearson Correlation	1	.170	.273**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.091	.006	.000
	N	100	100	100	100

Responsiveness2	Pearson Correlation	.170	1	-.006	.525**
	Sig. (2-tailed)	.091		.956	.000
	N	100	100	100	100
Responsiveness3	Pearson Correlation	.273**	-.006	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.006	.956		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.730**	.525**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Uji validitas indikator courtesy

Correlations					
		Courtesy1	Courtesy2	Courtesy3	Total
Courtesy1	Pearson Correlation	1	.395**	.238*	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.017	.000
	N	100	100	100	100
Courtesy2	Pearson Correlation	.395**	1	.381**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Courtesy3	Pearson Correlation	.238*	.381**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.794**	.762**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Uji validitas assurance

Correlations					
		Assurance 1	Assurance 2	Assurance 3	Total
Assurance 1	Pearson Correlation	1	.397**	.277**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100
Assurance 2	Pearson Correlation	.397**	1	.475**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Assurance 3	Pearson Correlation	.277**	.475**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.776**	.806**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations								
		Kepu asann asaba h1	Kepu asann asaba h2	Kepu asann asaba h3	Kepu asann asaba h4	Kepu asann asaba h5	Kepu asann asaba 6	Total
Kepuasan nasabah h1	Pearson Correlation	1	.471**	.446**	.421**	.315**	.167	.705* *

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.098	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan nasabah2	Pearson Correlation	.471**	1	.588**	.336**	.277**	.183	.678*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.005	.068	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan nasabah3	Pearson Correlation	.446**	.588**	1	.390**	.362**	.331**	.741*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan nasabah4	Pearson Correlation	.421**	.336**	.390**	1	.403**	.307**	.708*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan nasabah5	Pearson Correlation	.315**	.277**	.362**	.403**	1	.509**	.697*
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan nasabah6	Pearson Correlation	.167	.183	.331**	.307**	.509**	1	.591*
	Sig. (2-tailed)	.098	.068	.001	.002	.000		.000

	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.705**	.678**	.741**	.708**	.697**	.591**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Untuk Indikator Timelines

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	
.795	.817	4

Uji Reliabilitas Untuk Indikator Assurance

Case Processing Summary		
	N	%

Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.843	4

Uji Reliabilitas Untuk Indikator Courtesy

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.825	4

Uji Reliabilitas Untuk Indikator Tangibles

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.770	.774	4

Uji Reliabilitas Untuk Indikator Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.802	4

Uji Reliabilitas Untuk Indikator Responsivness

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.743	.727	4

Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah

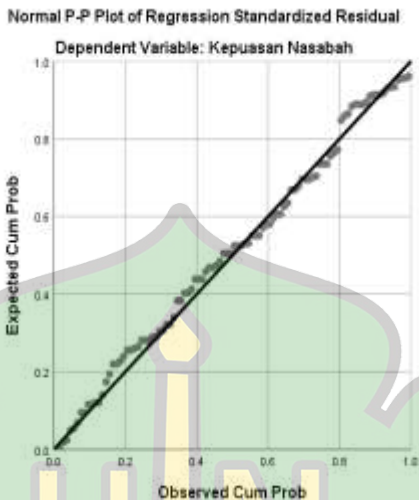
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.856	7

Lampiran 6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21082263
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.038
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

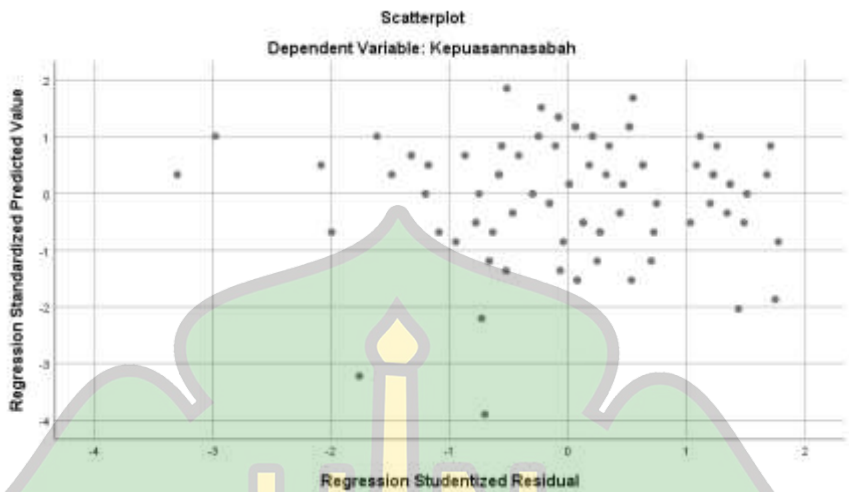
Uji Normalitas Secara P-plot



Lampiran 7 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	450.177	24	18.757	3.742	.000
		Linearity	342.224	1	342.224	68.275	.000
		Deviation from Linearity	107.953	23	4.694	.936	.553
	Within Groups		375.933	75	5.012		
	Total		826.110	99			

Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas



Uji Heterokedastisitas Secara Glejser

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342.224	1	342.224	69.310	.000 ^b
	Residual	483.886	98	4.938		
	Total	826.110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan						

Lampiran 9 Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.070	2.844	
	Pelayanan	.315	.038	.644
a. Dependent Variable: Kepuasannasabah				

Lampiran 10 Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.070	2.844		.708
	Pelayana n	.315	.038	.644	.000
a. Dependent Variable: Kepuasannasabah					

Lampiran 11 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.414	.408	2.22207
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

Lampiran 12 Lampiran Tanggapan Responden dan Karakteristik Responden

Petugas *frontliner* berpakaian rapi dan menutup aurat

Tangibles1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	12	12.0	12.0	13.0
	4.00	48	48.0	48.0	61.0
	5.00	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas *frontliner* memakai ID card

Tangibles2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	11.0	11.0	11.0
	4.00	47	47.0	47.0	58.0
	5.00	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas *frontliner* dalam posisi siap melayani nasabah

Tangibles3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.0	5.0	5.0
	4.00	57	57.0	57.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan professional

Reliability1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.0	9.0	9.0
	4.00	57	57.0	57.0	66.0
	5.00	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* mampu menjelaskan kepada nasabah produk, jasa
BNI Syariah

Reliability2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	20	20.0	20.0	21.0
	4.00	62	62.0	62.0	83.0
	5.00	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* melakukan transaksi sesuai dengan permintaan
nasabah

Reliability3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	10	10.0	10.0	12.0
	4.00	51	51.0	51.0	63.0
	5.00	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* dapat menangani keluhan nasabah dengan cepat dan memuaskan

Responsivness1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	25	25.0	25.0	25.0
	4.00	57	57.0	57.0	82.0
	5.00	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* menanggapi permintaan nasabah dengan baik

Responsivness2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.0	14.0	14.0
	4.00	66	66.0	66.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat

Responsivness3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	17	17.0	17.0	20.0
	4.00	53	53.0	53.0	73.0

	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* dapat memeberikan rasa aman kepada nasabah pada saat pelayanan diberikan.

Assurance1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.0	4.0	4.0
	3.00	11	11.0	11.0	15.0
	4.00	42	42.0	42.0	57.0
	5.00	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* dapat menjawab seluruh pertanyaan nasabah terkait dengan produk bank syariah dengan pasti.

Assurance2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	12	12.0	12.0	13.0
	4.00	59	59.0	59.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar

Assurance3				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
			Valid Percent	

Valid	3.00	7	7.0	7.0	7.0
	4.00	57	57.0	57.0	64.0
	5.00	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* memberikan salam kepada nasabah

Courtesy1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	3	3.0	3.0	4.0
	3.00	13	13.0	13.0	17.0
	4.00	31	31.0	31.0	48.0
	5.00	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* berbicara dengan bahasa yang sopan kepada nasabah

Courtesy2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	6	6.0	6.0	7.0
	4.00	49	49.0	49.0	56.0
	5.00	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

staf *frontliner* ramah dalam memeberi pelayanan kepada nasabah

Courtesy3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	10.0	10.0	10.0

	4.00	51	51.0	51.0	61.0
	5.00	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* hadir tepat waktu dalam melayani nasabah.

Timeliness1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	3	3.0	3.0	4.0
	3.00	21	21.0	21.0	25.0
	4.00	53	53.0	53.0	78.0
	5.00	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat

Timeliness2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.0	5.0	5.0
	3.00	19	19.0	19.0	24.0
	4.00	53	53.0	53.0	77.0
	5.00	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf *frontliner* melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah

Timeliness3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0

	3.00	7	7.0	7.0	9.0
	4.00	59	59.0	59.0	68.0
	5.00	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kesigapan staf *frontliner* dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah.

Kepuasannasabah1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	4	4.0	4.0	5.0
	3.00	8	8.0	8.0	13.0
	4.00	55	55.0	55.0	68.0
	5.00	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan staf *frontliner* mengatasi masalah dapat memenuhi harapan nasabah.

Kepuasannasabah2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	12.0	12.0	12.0
	4.00	57	57.0	57.0	69.0
	5.00	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Layanan yang diberikan petugas *frontliner* telah mampu memenuhi harapan nasabah.

Kepuasannasabah3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	10	10.0	10.0	11.0
	4.00	59	59.0	59.0	70.0
	5.00	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan staf *frontliner* menjelaskan mengenai produk dan jasa BNI Syariah telah memenuhi harapan nasabah.

Kepuasan nasabah4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.0
	3.00	22	22.0	22.0	25.0
	4.00	56	56.0	56.0	81.0
	5.00	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketepatan staf *frontliner* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah

Kepuasan nasabah5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	16	16.0	16.0	18.0
	4.00	54	54.0	54.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas *frontliner*

Kepuasan nasabah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	10	10.0	10.0	11.0
	4.00	58	58.0	58.0	69.0
	5.00	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	0	0.0	0.0	0.0
SMP	0	0.0	0.0	0.0
SMA	59	59.0	59.0	59.0
D3	7	7.0	7.0	66.0
S1	34	34.0	34.0	100.0
S2	0	0.0	0.0	
S3	0	0.0	0.0	
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Pelajar	0	0.0	0.0	0.0
Mahasiswa	60	60.0	60.0	60.0
PNS	22	22.0	22.0	82.0
Swasta	13	13.0	13.0	95.0
Wiraswasta	5	5.0	5.0	100.0
Lainnya	0	0.0	0.0	
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 13 r Tabel

df=(N2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.025	0.01	0.005	0.0005	
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430

88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226

Lampiran 13 t Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864

118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782





RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama lengkap : Firyal Kansa
 2. Tempat / Tanggal Lahir : Banda Aceh/ 28 September 1997
 3. Jenis Kelamin : Laki-laki
 4. Agama : Islam
 5. Kebangsaan : Indonesia
 6. Status : Belum Kawin
 7. Pekerjaan : Mahasiswa
 8. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Dedy Rahman
 - b. Ibu : Rohama Julianti
 - c. Pekerjaan : Swasta
 - d. Alamat : Jalan Gabus No 58 Lamprit, Kelurahan Bandar Baru Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh
 9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD/MI : SD kartika XIV Banda Aceh tamat tahun 2009
 - b. SMP/MTs : SMPN 2 Banda Aceh Tamat Tahun 2012
 - c. SMA/MA : SMAN 3 Banda Aceh Tamat Tahun 2015
 - d. Perguruan Tinggi : UIN- Ar-raniry/ perbankan syariah
- Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 24 Juni 2019

Firyal Kansa