

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK KUR  
MIKRO TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI BSI OUTLET KEPAHIANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam ilmu Perbankan Syariah



**OLEH:**

**RANDI GUNAWAN**

**NIM.18631115**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
IAIN CURUP  
2023**

Hal : Pengajuan Skripsi  
Kepada  
Yth. Bapak Rektor IAIN Curup  
Di  
Curup

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara:

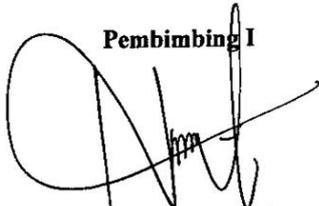
Nama :Randi Gunawan  
Nim :18631115  
Fakultas :Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi :Perbankan Syariah  
Judul :**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Outlet Kepahiang**

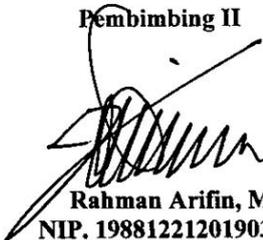
Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikianlah permohonan ini kami ajukan, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Curup, Oktober 2022

  
**Pembimbing I**  
**Hendrianto, M.A**  
**NIDN. 2021068701**

  
**Pembimbing II**  
**Rahman Arifin, M.E**  
**NIP. 198812212019031009**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Randi Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa :18631115  
Jurusan Program Studi :Perbankan Syariah  
Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro  
Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahiang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, Oktober 2022

Peneliti  
  
**RANDI GUNAWAN**  
**NIM. 18631115**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : **061** /In.34/FS/PP.00.9/02/2023

Nama : **Randi Gunawan**  
NIM : **18631115**  
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahiang**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Rabu, 25 Januari 2023**  
Pukul : **08.00– 09.30 WIB**  
Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

**Khairul Umam Khuldhori, M.E.I**  
NIP. 19900725 201801 1 001

Penguji I

**Nopriza, M.Ag**  
NIP. 19771103 200901 1 007

Sekretaris,

**Ridhokim Soderi, M.H**  
NIP. 19930720 202012 1 002

Penguji II,

**Harianto Wijaya, M., M.E.**  
NIDN. 2020079003

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**



**Dr. Yusufri, M.Ag**

NIP. 19708202 199803 1 007

## KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatu Alhamdulillah, segala puji kehadirat Illahi Rabbi, Allah Swt. Yang telah mengkaruniakan begitu banyak kenikmatan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahiang”**. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat dan mendapatkan Ridha-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Alam, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam kejahiliaan dan kebodohan ke alam yang penuh dengan cahaya ilmu seperti yang kita rasakan saat ini, shalawat dan salam juga tercurahkan kepada para sahabat, keluarga dan para pengikutnya yang senantiasa Istiqamah di jalan-Nya, semoga kita termasuk dalam Shaffaat-Nya kelak di Yaumul Akhir. Amiin.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Penulis menyadari bahwa pencapaian dalam menyelesaikan tugas akhir ini, tidaklah lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.

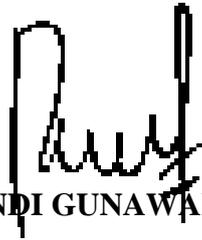
3. Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syari'ah IAIN Curup
4. Bapak Hendrianto, M.A selaku pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Rahman Arifin, M.E selaku pembimbing II yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Fitmawati, M.E selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan pengarahan dan memberi saran sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dengan sangat baik.

Penulis menyadari karya tulis ilmiah ini jauh dari kesempurnaan, karena penulis selaku manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi kebaikan skripsi ini. Jazakumullah khairan katsiran.

Wasslamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatu.

Curup, Oktober 2022

Peneliti



**RANDI GUNAWAN**  
**18631115**

## **MOTTO**

**”ALLAH TIDAK AKAN MENGUBAH NASIB  
SUATU KAUM HINGGA MEREKA MENGUBAH  
DIRI MEREKA SENDIRI”**

**-Q.S Ar-Ra’ad : 11**

**“SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ADA  
KEMUDAHAN”**

**-Q.S AL-Insyiroh : 5**

**“JANGAN MENJELASKAN TENTANG DIRIMU  
KEPADA SIAPA PUN, KARENA YANG  
MENYUKAIMU TIDAK BUTUH ITU DAN YANG  
MEMBENCIMU TIDAK PERCAYA ITU.”**

**-ALI BIN ABI THALIB**

## PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT yang maha pemurah maha penyayang, penulis mempersembahkan karya sederhana ini untuk yang selalu hidup dalam jiwaku.

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Wenderpoli dan Ibu Gusmaniar terima kasih telah membimbingku dan do'a yang selalu dipanjatkan selama ini. Perjuangan kalian demi anakmu ini tidaklah mudah. terima kasih telah mempercayaku hingga saat ini.
2. Saudaraku Ragil Afriansyah yang telah memberiku semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua pembimbing ku Bapak Hendrianto, M.A dan Bapak Rahman Arifin ,M.E yang telah membimbing dan memberikan arahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk *My support sistem* Desti Nabila Putri dan sahabat ku Helga Oktora , Inda Hari Utari, Nur Kumala Dewi, Randi Winardo, Rica Sarmila , Riski Vamela, Rita Sri Ratu Sugiarti, Rocky Juanda dan Sepdian Ami Yolanda yang selalu memberikan keceriaan dan semangat dalam setiap situasi perkuliahan
5. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me having no days off, I wanna thank me never quitting, for just being me at all times.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK KUR MIKRO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI OUTLET KEPAHIANG  
Oleh : Randi Gunawan (18631115)**

**Abstrak**

Di samping persaingan yang ketat pada saat sekarang, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Kualitas pelayanan dan produk adalah hal yang paling penting pada sebuah bank. Produk yang dihasilkan bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan nasabah, maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut jika nasabah sudah merasa puas dan tercapainya harapan yang diinginkan maka pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan pada bank tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah variabel kualitas pelayanan dan produk kur mikro berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang dengan objek penelitian yang diambil yaitu masyarakat di Kelurahan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang, dalam penyusunan kuisioner ini peneliti menggunakan skala likert dengan skor 1-5 setiap jawaban dari pertanyaan yang di pilih. Variabel ini di bagi menjadi beberapa indikator yang kemudian menjadi tolak ukur dalam penyusunan item-item instrument pertanyaan. Dengan Teknik analisis data menggunakan analisis regresi liner berganda, uji t (parsial) dan uji f (simultan). Dengan perhitungan menggunakan spss 24.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi yaitu 0,023 dan  $T_{hitung}$  sebesar 2.621 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.692 maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel produk kur mikro dengan nilai signifikansi 0.000 dengan  $T_{hitung}$  sebesar 4.518 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.692 maka produk kur mikro berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil Uji F nilai signifikansi  $(0,000) < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan produk kur mikro secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Produk KUR Mikro dan Kepuasan Nasabah.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Hipotesis .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Kajian Literatur .....	8
H. Definisi Operasional .....	11
I. Metodologi Penelitian .....	14

## **BAB II TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

A. Kualitas Pelayanan .....	27
B. Produk KUR Mikro .....	37
C. Kepuasan Nasabah .....	46
D. Kerangka Berpikir .....	53

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah BSI Outlet Kepahiang .....	55
B. Tujuan Merger .....	57
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	58
D. Logo Bank Syariah Indonesia .....	59
E. Slogan Bank Syariah Indonesia .....	60
F. Nilai Utama Bank Syariah Indonesia.....	60
G. Struktur Organisasi .....	62
H. Produk-produk Bank Syariah Indonesia .....	63

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	67
B. Pembahasan.....	82

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berpikir.....	54
3.1 Logo Bank Syariah Indonesia.....	59
3.2 Struktur Organisasi BSI Outlet Kepahiang.....	62
4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	75

## **DAFTAR TABEL**

1.1 Jumlah Seluruh Nasabah .....	3
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
4.3 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	69
4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.5 Uji Validitas Variabel Produk Kur Mikro.....	71
4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	71
4.7 Uji Reliabilitas .....	72
4.8 Uji Normalitas .....	73
4.9 Uji Multikolinearitas .....	74
4.10 Uji Koefisien Regresi Berganda.....	76
4.11 Uji Parsial.....	78
4.12 Uji Simultan .....	80
4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	81

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga intermediasi yang menerima simpanan dari nasabah kelebihan dana dan menyalurkan kepada nasabah yang kekurangan dana.<sup>1</sup> Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.<sup>2</sup> Bank juga merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lain-lainnya dimana dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang baik kelangsungan hidup suatu perusahaan tergantung pada kepuasan pelanggannya. Sebaliknya kecewaan pelanggan dalam memberi pelayanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan yang akan mendatang. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang terciptanya loyalitas pelanggan dan kunci dari keberhasilan manajemen bank.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *"Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya"* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), h.23.

<sup>2</sup> Vinna Sri Yuniarti, *"Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik"* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h.234.

sebenarnya adalah dapat merebut hati dari masyarakat, sehingga sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) dengan baik.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di perbankan saat ini adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah maka akan di tuntutan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus semangkin tinggi kualitas dalam pelayanan terhadap suatu bank dapat dipersepsikan maka meningkatnya kepuasan konsumen terhadap suatu bank tersebut. Karena sangat erat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen atau nasabah terhadap suatu bank tersebut sehingga mungkin bank tersebut dapat memahami harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan (*loyalty*) pada bank tersebut.<sup>4</sup>

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit dan pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang *feasible* tapi belum *bankable*. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan. Salah satu lembaga keuangan Perbankan Syariah yang ikut berkontribusi dalam program KUR adalah Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang dengan produk KUR Mikro iB BSI Outlet Kepahiang. Program KUR ini akan sangat membantu pengusaha kecil dan menengah karena dengan diluncurkannya program ini akan lebih memudahkan mereka untuk memperoleh modal sebagai sarana pendukung usahanya. Program

---

<sup>3</sup> Lady Octavia Limbong, “Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,” Skripsi (Bogor: IPB, 2018), h.3.

<sup>4</sup> Olyvia Ivone, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Dimensi Dengan Variabel Kepuasan,” Skripsi (Surakarta:Fakultas Manajemen Surakarta, 2010), h.25.

ini menggunakan akad *murabahah* sebagai akad transaksinya. Akad *murabahah* menurut pedoman pemberian pembiayaan (P3) BSI yaitu jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual (Bank) dan pembeli (nasabah), dimana Bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah dan nasabah akan mengembalikan sebesar harga jual Bank (harga beli Bank + margin keuntungan) pada waktu yang telah disepakati. Harga yang disepakati kedua belah pihak adalah harga jual, sedangkan harga beli harus diberitahukan kepada nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas pelayanan dan produk, menjadi utama bagi perbankan. Produk yang ditawarkan oleh perbankan Syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: Produk penyaluran dana (*financing*), Produk penghimpunan dana (*funding*), dan Produk jasa (*service*).

**Tabel 1.1**

<b>No</b>	<b>Kelurahan / Desa</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
<b>1</b>	<b>Pasar Kepahiang</b>	<b>35</b>
<b>2</b>	<b>Kuterojo</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Embong Ijuk</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Tebat Monok</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Tebat Karai</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Air Putih</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>Talang Rimbo</b>	<b>12</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>104</b>

Berdasarkan hasil observasi wawancara awal dengan *Micro Staf* yang dilakukan oleh peneliti, terdapat 104 total keseluruhan nasabah BSI Outlet Kepahiang yang menggunakan produk KUR Mikro.<sup>5</sup> Sebelumnya peneliti sudah terlebih dahulu melakukan observasi awal kepada salah satu nasabah BSI di Kelurahan Pasar Kepahiang yang menggunakan produk KUR Mikro pada saat mengajukan salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan bank syariah tersebut, namun nasabah ingin meyakinkan diri dalam memilih salah satu produk pembiayaan dengan bertanya kepada *Micro Staf* mengenai prosedural dari produk tersebut yang berkenaan jenis produk pembiayaan yang bagaimana, aturan-aturan yang berlakunya seperti apa saja. Namun pelayanan *Micro Staf* yang kurang pandai dalam memberikan pemahaman kepada nasabah, penjelasan yang diberikan minim sehingga nasabah menjadi kurang puas dengan apa yang di dapat. Selain dari pelayanan yang kurang dalam memberikan informasi, kekurangan lainnya yaitu kecepatan dalam melayani, kecekatan menyelesaikan prosedur pembiayaan yang sangat lama.<sup>6</sup>

Di samping persaingan yang ketat pada saat sekarang, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Kualitas pelayanan dan produk adalah hal yang paling penting pada sebuah bank. Produk yang dihasilkan bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan nasabah, maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut jika nasabah sudah merasa puas dan tercapainya harapan yang di inginkan. Sampai saat ini kepuasan nasabah masih

---

<sup>5</sup> Martha, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2022 Pukul 13.15 WIB.

<sup>6</sup> Kurniawan, *Wawancara*, tanggal 23 Desember 2021, Pukul 15.20 WIB.

menjadi masalah dan prioritas utama BSI outlet Kepahiang agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan di dunia perbankan.

Dengan demikian, Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik mengadakan penelitian untuk membuktikan asumsi yang muncul, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Outlet Kepahiang ”**.

### **B. Batasan Masalah**

Supaya penelitian lebih fokus pada permasalahan yang akan di bahas dan mencegah kesimpang siuran penyelesaian masalah, Maka peneliti membatasi masalahnya pada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan KUR Mikro di BSI Outlet Kepahiang pada nasabah Kelurahan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka telah dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang?
2. Apakah produk pembiayaan KUR mikro di BSI Outlet Kepahiang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kwalitaas pelayanan dan produk pada pembiayaan KUR mikro mempengaruhi kepuasan nasabah BSI outlet Kepahiang?

#### D. Hipotesis

Pengertian dari hipotesis adalah “ Di bawah kebenaran” kebenaran yang masih di bawah (belum tentu benar), dan baru dapat diangkat menjadi suatu kebenaran. <sup>7</sup>hipotesis juga disebut sebagai jawaban sementara, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H01 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiang.

Ha1 = Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiang.

2. H02 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas produk pembiayaan KUR mikro terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiang.

Ha2 = Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas produk pembiayaan KUR mikro terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiang..

3. H03 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan KUR mikro terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiang.

Ha3= Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan KUR mikro terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiang.

---

<sup>7</sup> Suharisimi Arikunto, "*Manajemen Penelitian*" (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h.57.

### **E. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana rumusan permasalahan, untuk sebuah penelitian yang baik maka perlu ditentukan tujuan pembahasan dari sebuah penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada pembiayaan kur mikro di BSI Outlet Kepahiang terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh produk pada pembiayaan KUR Mikro di BSI outlet Kepahiang terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di BSI outlet Kepahiang.

### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka ada beberapa kegunaan (manfaat) yang diambil, antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini akan menambah kekayaan pengetahuan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai salah satu referensi dalam perkuliahan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan bias menjadi wacana yang produktif bagi instansi untuk meningkatkan kompetensi
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengetahuan dalam menyusun karya tulis ilmiah serta dapat digunakan

untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang pernah didapatkannya.

## G. Kajian Literatur

1. Skripsi yang ditulis oleh Eka Rista Rosmalia yang berjudul “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro)*”.<sup>8</sup> Di dalam penelitiannya berfokus pada bagaimana peran Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Adapun yang menjadi pembeda pada penelitian ini adalah penelitian diatas mengkaji tentang bagaimana peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan kualitas produk KUR Mikro yang di berikan kepada nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ati Mulyati, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022, yaitu tentang “*Analisis Kelayakan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk*”.<sup>9</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan program KUR pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari

---

<sup>8</sup> Eka Rista Rosmalia, “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro)*,” Skripsi (UIN Raden Intan Lampung, 2014), h.5.

<sup>9</sup> Ati Mulyati, “*Analisis Kelayakan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk*,” Skripsi (UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022), h.8.

penelitian ini adalah Mekanisme pembiayaan KUR melalui 5 tahapan yaitu tahap pengajuan permohonan pembiayaan, tahap analisis pembiayaan, tahap pemberian putusan pembiayaan, tahap akad dan pencairan pembiayaan dan tahap pemantauan.

Adapun yang menjadi pembeda pada penelitian ini adalah penelitian diatas mengkaji tentang bagaimana penerapan program KUR dan kelayakan pembiayaan KUR yang diberikan kepada nasabah , sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu bagaimana kualitas produk KUR Mikro di BSI Outlet Kepahiang serta pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Auliatul Hanifa , IAIN Batu Sangkar 2016 ,yaitu tentang *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”*.<sup>10</sup> Dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana pengaruh karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar, Dengan menggunakan Jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif deskriptif. Hasil penelitiannya adalah nasabah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

Adapun yang menjadi pembeda pada penelitian ini adalah penelitian diatas hanya mengkaji tentang kualitas pelayanan karywan terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih berfokus pada kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro di BSI Outlet Kepahiang.

---

<sup>10</sup> Aliatul Hanifah, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar,”* Skripsi (IAIN Batusangkar, 2016), h.11.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Resita Cahyani, ekonomi syaria'ah fakultas agama islam universitas muhammadiyah makassar 2020, yaitu tentang "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar*".<sup>11</sup>Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang dilakukan di Bank BNI syariah cabang kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI syariah cabang kota Makassar. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai thitung= $6,345$  lebih besar dari ttabel= $1,65630$  terhadap variabel Kepuasan Nasabah, dan variabel Pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai thitung= $0,039$  lebih rendah dari pada nilai ttabel= $1,65630$  terhadap variabel Kepuasan nasabah. Sama halnya dengan hubungan antara variabel Kualitas produk berpengaruh signifikan dengan nilai thitung= $6,345$  lebih besar dari pada nilai ttabel= $1,65630$  variabel Keuasan Nasabah.

Adapun yang menjadi pembeda pada penelitian diatas adalah penelitian diatas hanya mengkaji tentang pengaruh kualitas produk yang mana mencakup keseluruhan produk yang ada di Bank BNI Syariah serta pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian yang akan diteliti adalah hanya berfokus pada satu produk saja, yaitu produk KUR yang ada di BSI Outlet Kepahiang terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>11</sup> Restia Cahyani, "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar,*" Skripsi (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), h.72.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Aprianto, Jurnal Perbankan Syariah yang berjudul “*Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Komersial Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero Tbk).*”<sup>12</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, metode analisa yang digunakan adalah metode *Structural Equation Model* (SEM) , Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif variabel *service quality* atau kualitas pelayanan secara langsung terhadap variabel loyalitas nasabah unit usaha syariah.

Adapun yang menjadi pembeda penelitian diatas dengan penelitian yang akan diteliti yaitu penelitian diatas mengkaji tentang dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti tidak membahas tentang loyalitas nasabah melainkan lebih terfokus ke kualitas pelayanan dan produk KUR terhadap kepuasan nasabah.

## **H. Definisi Operasioanal**

### **1. Pengaruh**

Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan atau perbuatan seseorang.

Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau

---

<sup>12</sup> Aprianto, “*Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Komersial Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero Tbk).*,” (Jurnal Perbankan Syariah Vol.5 No.3 2019), h.75.

hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.<sup>13</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>14</sup> Sementara Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby mendefinisikan, Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>15</sup>

## 3. Pembiayaan KUR mikro

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit dan pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang *feasible* tapi belum *bankable*. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank.

---

<sup>13</sup> Purnama Sari, "Pengaruh Sosialisasi Baznas Kabupaten Rejang Lebong Terhadap Pemahaman Muzzaki Mengenai Zakat Profesi," Skripsi (Curup: Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam STAIN Curup), 2016, h.9.

<sup>14</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, "Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimum" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h.2.

<sup>15</sup> Ivancevich Dkk, "Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohammad Musa" (Jakarta : Fajar Agung, 2000), h.32.

Pemerintah memberikan peminjaman terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKMK pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.<sup>16</sup>

#### 4. Kepuasan nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.<sup>17</sup> Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.

Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.

---

<sup>16</sup> Aidil, "Analisis Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Kanca Tebing Tinggi Unit Serampah," (Jurnal Ilmiah *Accounting Changes* Volume 2, No. 1 2014), h.3.

<sup>17</sup> M. Nur Rianto Al Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah" (Bandung:Alfabeta, 2012), h.189.

## I. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan pendekatan kuantitatif.<sup>18</sup> Pendekatan kuantitatif ialah penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik serta pada pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan.

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu Nasabah BSI Outlet Kepahiang di Kelurahan Pasar Kepahiang yang menggunakan produk pembiayaan KUR Mikro.

### 3. Populasi dan sample

#### a. Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi ialah jumlah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang yang menggunakan produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Kelurahan Pasar Kepahiang yaitu berjumlah 35 nasabah pada tahun 2022.

---

<sup>18</sup> Martono Nanang, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder"* (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), h.17.

## b. Sample

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila jumlah responden kurang dari 100, sample diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sample 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Beberapa alasan pengambilan sample adalah:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikit nya data
- c. Lebih mudah dalam penyebaran angket karena sudah di tentukan jumlahnya.<sup>19</sup>

Berpijak pada pendapat tersebut, maka pengambilan sample dalam penelitian ini adalah 100% dari populasi yang ada , karena jumlah populasi kurang dari 100 yaitu 35 nasabah BSI Outlet Kepahiang yang menggunakan produk KUR Mikro di Kelurahan Pasar Kepahiang.

## 4. Variabel Penelitian

### a) Variabel Independent X (variabel bebas)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas, yaitu: kualitas pelayanan (X1), produk Kredit Usaha Rakyat Mikro (X2) .

---

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*" (Jakarta : PT. Rineka Cipta), h.109-112.

b) Variabel Dependent Y (variabel terikat)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat, yaitu: Kepuasan Nasabah (Y).

5. Sumber Data

Agar memperoleh bahan penelitian yang dimaksud, maka digunakan dua sumber. Karena sumber data merupakan komponen yang paling utama kedudukannya, dengan berbagai cara atau teknik pengumpulannya dari sumber-sumber penelitian. Adapun dua sumber dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok, fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.<sup>20</sup>

Data primer dalam penelitian ini adalah dari data observasi langsung, wawancara dan kuisioner yang diajukan kepada nasabah di Kelurahan Pasar Kepahiangan. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Mikro berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Data primer yang penulis dapatkan merupakan hasil penelitian dan pembahasan pada masalah penelitian, sehingga untuk menjawab persoalan pada penelitian ini digunakan data primer berupa wawancara terstruktur.

---

<sup>20</sup> Wiratna Sujarweni, "Metode Penelitian" (Yogyakarta : Pustaka Baru, 2014), h.73.

Sedangkan untuk mendapatkan data primer berupa angka, penulis menyebarkan angket kuisisioner kepada Masyarakat.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang bersumber dari sumber- sumber tertulis yang secara baku terkait dan mendukung dengan penelitian. Dalam penelitian ini sumber tertulis berasal dari buku-buku, jurnal atau penelitian yang terdahulu yang menyangkut dengan investasi ataupun manajemen investasi serta perilaku konsumen dalam melakukan kegiatan konsumsi. Dengan kata lain data sekunder juga merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original.<sup>21</sup>

Jadi, data sekunder yang dimaksud pada penelitian ini bersumber dari bahan-bahan kepustakaan yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian, seperti buku-buku referensi, internet, jurnal, skripsi, tesis dan arsip- arsip penting lainnya.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut;

---

<sup>21</sup> Ulber Silalahi, "*Metodologi Penelitian Sosial*" (Bandung : Refika Aditama, 2012), h.291.

a) Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung. Observasi di artikan sebagai pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>22</sup>Jadi, observasi adalah pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian. Observasi tersebut di tunjukan kepada objek yang diteliti dengan mengamati secara lansung mengenai gejala yang akan diteliti.

b) Kuisisioner (angket)

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data dengan melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan di bagikan kepada responden dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau respon.<sup>23</sup>Metode ini juga memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang terkait dengan masalah yang terkait dengan masalah yang teliti. Dengan menggunakan kuesioner tersebut peneliti menggunakan angket yang diberikan skor untuk setiap butir pertanyaan yang tetera dalam angket, responden diharapkan memilih satu jawaban yang di anggap paling sesuai dengan dirinya,

---

<sup>22</sup> Amrul Hadi dan Haryono, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*" (Bandung : Pustaka Setia, 1998), h.129.

<sup>23</sup> Sugiyono, "*Metode Peneltian Bisnis*" (Bandung : CV Alfabeta, 2004), h.135.

angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup karenanya jawaban telah di sediakan. Dan pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran likert dengan lima tingkat dengan skor 1 sampai 5. Kriteria skor tersebut sebagai berikut :

- 1) Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- 2) Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- 3) Skor 3 untuk jawaban Cukup Setuju (CS)
- 4) Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- 5) Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang dengan obyek penelitian yang dikomentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang penambahan data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di perusahaan.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif dimana dalam menganalisis penelitian yang mana menggunakan statistika dalam mengelola dari data yang hasil penelitian penulis yang akan di lakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

a) Uji Kualitas Data

Pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner sangat tergantung pada kesediaan dan ketelitian responden dalam mengisi setiap pertanyaan. Namun setiap kuesioner yang diisi tidak dapat diukur secara langsung keabsahannya untuk itu, dalam melakukan uji kualitas data primer yang diperoleh peneliti akan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas<sup>24</sup>

Uji validitas digunakan untuk mengukur satu sah atau valid tidaknya suatu koesioner. Suatu kuesoner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung kolerasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Jika *Pearson Correlation* yang dapat memiliki nilai  $> 0,05$  maka data yang diperoleh tersebut valid.

2) Uji Reliabilitas

Relibilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memilki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan ukur terpercaya (*reliabel*).<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> H. Imam Ghozali, "*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*" (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), h.45.

<sup>25</sup> Ety Rochaety, "*Metodologi penelitian Bisnis:Dengan aplikasi SPSS*" (Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009), h.49.

Hasil Penelitian reliabel, apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, dalam menghitung reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* , Kuisioner akan dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha*  $>0,60$ .<sup>26</sup>

b) Pendekatan Analisis Data dengan Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai yang residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jika signifikan pada nilai *Kolmogorov Smirnov* lebih kecil dari 0,05 maka data residual berdistribusi tidak normal. Jika signifikan pada nilai K-S lebih besar dari 0.05, maka data residual berdistribusi normal.<sup>27</sup>Jadi uji normalitas bukan untuk dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linear berganda. Adapun beberapa kriteria mendeteksi multikolinieritas sebagai berikut <sup>28</sup>:

---

<sup>26</sup> Edwin Mustafa dan Herdius Usman, "*Proses Penelitian Kuantitatif*" (Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007), h.116.

<sup>27</sup> Singgih Santoso, "*Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*" (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2018), h.202.

<sup>28</sup> Agus Purwoto, "*Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*" (Jakarta : Grasindo, 2015), h.23.

- a. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.
- b. Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas. Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai  $R^2$  maupun adjusted  $R^2$  diatas 0,60 maka diasumsikan model tersebut terkena multikolinieritas.

### 3) Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain, model ini memenuhi syarat dimana terdapat persamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain atau disebut juga homoskedastisitas atau heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>29</sup>

### c) Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan *regresi linier multiple* adalah model persamaan regresi linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk mengetahui variabel manakah

---

<sup>29</sup> Santoso, "Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS" (Bandung : Alfabeta, 2014), h.199.

yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda, yang mana bentuk persamaan sebagai berikut<sup>30</sup> :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah

a : Koefisien konstanta

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel Y

b<sub>2</sub> : Koefisien regresi variabel kualitas produk KUR terhadap variabel Y

x<sub>1</sub> : Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

x<sub>2</sub> : Variabel independen (Produk Pembiayaan Kur)

ε : Error

#### d) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji adanya Pengaruh kualitas pelayanan dan produk kur Terhadap kepuasan nasabah. Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu : Uji T (Uji Parsial ), Uji F (Uji Simultan), dan Uji R<sup>2</sup> (Uji Koefisien Determinasi).

##### 1) Uji T (Uji Parsial)

Uji T adalah uji yang digunakan untuk melihat pengaruh individu variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>30</sup> Andhita Dessy Wulansari, "Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian" (Yogyakarta : Pustaka Felicha, 2016), h.176.

Perbedaan antara uji T pada regresi sederhana dan regresi berganda adalah terletak pada besarnya derajat degree of freedom (df) yang mana untuk regresi sederhana dfnya sebesar  $n-2$  sedangkan regresi berganda tergantung pada jumlah variable independen yang ditambah dengan konstanta yaitu  $n-k$ . langkah-langkah uji T adalah Dapat digunakan rumus:  $df (dk) = n-2$ ,  $35-2 = 33 = 1,692$ . Dengan syarat pengujian<sup>31</sup>:

- a) Jika  $\alpha < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen.
- b) Jika  $\alpha > 0,05$  dan  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka hipotesis terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel uji.

## 2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau disebut uji signifikansi model. Langkah-langkah dalam melakukan Uji F adalah sebagai berikut:<sup>32</sup>

- a. Membuat Hipotesis yaitu Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ );  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \dots \beta_k = 0$  (tidak ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen)  $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \dots \beta_k \neq 0$  (ada

---

<sup>31</sup> Wiratna Sujarweni, "Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi" (Yogyakarta : Pustaka Baru, 2015), h.162.

<sup>32</sup> Albert Kurniawan, "Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis" (Bandung : Alfabeta, 2014), h.158.

pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen).

- b. Mencari Nilai F hitung dan F Kritis. Nilai F kritis dapat dilihat pada table distribusi F, nilai F kritis disesuaikan dengan besaran  $\alpha$  dan Df yang mana besarnya ditentukan dari numerator (k-1) dan df dari denominator (n-k).
- c. Keputusan menolak atau menerima  $H_0$  adalah sebagai berikut : Apabila F Hitung lebih besar dari F kritis, maka kita menolak  $H_0$  yang artinya ada pengaruh secara simultan variabel Independen terhadap variabel Dependen. Dan sebaliknya, apabila F Hitung kurang dari F Kritis maka kita gagal menolak  $H_0$  yang artinya tidak ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Selain dengan melihat F hitung dan F kritis, keputusan menolak atau gagal menolak  $H_0$  juga bisa dilihat dari nilai probabilitas F hitung dan dibandingkan dengan nilai  $\alpha$ . Apabila Probabilitas F hitung  $<$  nilai  $\alpha$  maka menolak  $H_0$  yang artinya ada pengaruh secara simultan variabel Independen terhadap variabel Dependen. Dan apabila Probabilitas F hitung  $>$  nilai  $\alpha$  maka gagal menolak  $H_0$  yang artinya tidak ada pengaruh secara simultan variabel Independen terhadap variabel Dependen.

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

Uji Koefisien Determinasi (R-Squared) adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Selain itu, uji koefisien determinasi juga bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi yang kita miliki.

Apabila nilai koefisien determinasi (R-squared) pada suatu estimasi mendekati angka satu (1), maka dapat dikatakan bahwa variabel dependen dijelaskan dengan baik oleh variabel independennya. Dan sebaliknya, apabila koefisien determinasi (R-Squared) menjauhi angka satu(1) atau mendekati angka nol (0), maka semakin kurang baik variabel independen menjelaskan variabel dependennya.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Robert Kurniawan, "*Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*" (Jakarta : Kencana, 2016), h.123-124.

## BAB II

### TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik.<sup>34</sup>

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa dan sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>35</sup>

Menurut Sunyoto, kualitas atau mutu industri jasa pelayanan merupakan “Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah”.<sup>36</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan atau nasabah, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para anggota untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami

---

<sup>34</sup> Arti Kata Kualitas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," Diakses pada 15 Juni 2022, <https://kbbi.web.id/kualitas>.

<sup>35</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandara, *"Service, Quality dan Satisfaction"* (Yogyakarta : Andi, 2015), h.115.

<sup>36</sup> Sunyoto, *"Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran"* (Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service, 2013), h.240.

dengan seksama harapan anggota serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau nasabah, yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Kotler, dikutip dari Daryanto dan Ismanto Setiabudi pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa.<sup>37</sup> Perannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Sehingga dalam kondisi persaingan yang cukup ketat tersebut, setiap perusahaan mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan anggota yang sudah setia dengan perusahaan.

Menurut Sangadji dan Sopiah kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>38</sup> Kualitas pelayanan merupakan cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan yang disampaikan untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan berapa besar pengaruh antara

---

<sup>37</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, "*Konsumen dan Pelayanan Prima*" (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h.135.

<sup>38</sup> Sangadji dan Sopiah, "*Perilaku Konsumen*" (Yogyakarta : Andi, 2013), h.100.

perbedaan, harapan, dan kenyataan konsumen atas layanan yang mereka dapat.<sup>39</sup>

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian anggota. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan anggota dengan memperhatikan komponen kualitas anggota. Kualitas jasa atau kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Pada perusahaan jasa, pelayanan yang diberikan adalah produknya, oleh karena itu kegiatan merancang pelayanan lebih abstrak dibandingkan dengan kegiatan merancang produk.

Berdasarkan definisi diatas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan mengandalkan kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan dengan baik, maka anggota atau pengguna jasa pelayanan tersebut sedikit demi sedikit akan dapat menimbulkan rasa kepuasan atas pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkannya.

Untuk dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan tercipta kepuasan

---

<sup>39</sup> Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.” (Jurnal Manajemen Vol. 11, No. 2 2016): h.270, <http://dx.doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>.

terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut. Namun apabila pelayanan tersebut dinilai tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka perusahaan tersebut akan kalah dalam persaingan dengan perusahaan lain, karena konsumen akan lari ke perusahaan lainnya.

## 2. Pelayanan Dalam Islam

Prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu: <sup>40</sup>

- a. Shidiq yaitu jujur dan benar, tidak pernah berdusta dengan berbagai macam transaksi bisnis. larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memainkan kualitas yang disebabkan kerugian yang sebenarnya. Nilai shidiq disamping bermakna than uji, ikhlas serta menyebabkan emosional.
- b. Kreatif berani dan percaya diri. Ketiga itu bisa diinginkan dari kemauan usaha mencari dan membuka peluang-peluang bisnis yang baru, wawasan masa depan dan tidak akan mengabaikan prinsip.
- c. Amanah dan fathana yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen bervisi, manajer pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- d. Tabliq yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tegas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, kordinasi, kendali dan supervisi.

---

<sup>40</sup> Musriana, "Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelayanan pada Usaha Rumah Makan Sari Laut Selera Kita di Kota Palopo," Skripsi (IAIN Palopo, 2017), h.21.

- e. *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan cobaan dan tantangan. Dengan adanya *istiqomah* dan *mujahadah*, peluang-peluang bisnis yang diharapkan dapat menguntungkan akan terus terbuka.

### 3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan. Menurut Parasuraman, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono mengemukakan ada lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan penyajian pelayanan tidak berhasil, yaitu:<sup>41</sup>

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan pandangan manajemen dimana manajemen tidak mengetahui dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen atau bagaimana penilaian konsumen terhadap pelayanan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (manajemen tidak mengetahui harapan konsumen) yang berakar dari tidak adanya interaksi langsung antara manajemen dengan konsumen dan atau ketidaksiapan manajemen dalam mengakomodasi keduanya.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan yang senyatanya disajikan (gagal dalam memilih desain dan standar jasa yang benar),

---

<sup>41</sup> *Ibid*, Fandy Tjiptono, h.20

dikarenakan permintaan konsumen itu terlalu sulit diprediksi atau cara perusahaan dan personelnnya memproses jasa tidak bisa diubah.

- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dengan komunikasi dengan komunikasi eksternal kepada konsumen (tidak menyampaikan jasa dengan standar yang berorientasi kepada konsumen), di mana kehendak konsumen dipengaruhi janji-janji yang dibuat perusahaan.
- e. Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan secara actual diterima (perusahaan tidak menyesuaikan unjuk kerja dengan janji-janji perusahaan kepada konsumen), di mana adanya perbedaan antara unjuk kerja senyatanya dengan persepsi yang dimiliki konsumen.

Menurut Tjiptono ada berbagai macam faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk. Faktor-faktor tersebut meliputi<sup>42</sup>:

- a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan dalam memberikan pelayanan dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, misalnya tidak terampilnya karyawan dalam melayani pelanggan, tutur katanya kurang sopan atau bersikap menyebalkan.

---

<sup>42</sup> *Ibid*, Fandy Tjiptono, h.22

b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang insentif dalam melaksanakan pelayanan dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang bisa mempengaruhinya adalah upah yang rendah (umumnya pegawai yang melayani pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang rendah dalam suatu perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai, tingkat turn over pegawai yang tinggi.

c. Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.

Karyawan front-line merupakan ujung tombak dari suatu pelaksanaan pelayanan. Supaya mereka dapat memberikan pelayanan yang efektif, maka mereka mereka perlu mendapat dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, material, pakaian seragam), pelatihan, keterampilan maupun informasi.

d. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi mereka faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi kesenjangan dalam komunikasi, maka timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

e. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki pengalaman dan emosi. Dalam hal ini interaksi dengan pelaksana layanan tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan yang seragam.

f. Perluasan atau pengembangan pelayanan secara berlebihan

Bila terlampau banyak menawarkan pelayanan yang baru dan tambahan terhadap pelayanan yang sudah ada, maka hasil yang diperoleh belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas pelayanan.

g. Tujuan bisnis jangka pendek

Tujuan bisnis jangka pendek bisa merusak kualitas pelayanan yang sekarang dibentuk untuk jangka panjang.

#### 4. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berikut ini beberapa indikator pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Uraianannya sebagai berikut:<sup>43</sup>

1) *Tangible* (berwujud)

Kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Misalnya yang dapat dilihat seperti yang dapat terlihat seperti design dan layout gedung bank-bank syariah yang tertata dan rapi maupun brosur yang menjelaskan keuntungan dari produk tersebut.

---

<sup>43</sup> Rambat Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa" (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h.216.

2) *Reliability* (keandalan)

Perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan sendiri keada konsumen. Misalnya bagi hasil tinggi, Aman, Bebas Riba, dan Transaksi yang mudah maka promosi itu harus terbukti kepada nasabah.

3) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan karyawan untuk mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen dan setiap keluhan dari konsumen harus cepat di tanggapi untuk mencegah ketidakpuasan konsumen. Misalnya slip transaksi yang habis, maka karyawan harus langsung menyediakan kembali slip transaksi yang habis tersebut. Keluhan nasabah yang sering terjadi sebagai berikut:

a) Keluhan Mekanikal

Yaitu keluhan sehubungan tidak berfungsinya peralatan. Seperti tidak berfungsinya mesin ATM.

b) Keluhan Akibat Sikap Karyawan

Keluhan yang muncul akibat perilaku karyawan yang negatif atau tidak memperhatikan nasabah, nasabah merasa disepelekan atau tidak dipedulikan .

c) Keluhan berkaitan dengan pelayanan

Keluhan yang terkait dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya antrian teller yang cukup lama dan panjang serta kurangnya kursi pada saat harus mengantri, sehingga banyak nasabah yang terpaksa berdiri menunggu antrian.

#### 4) *Assurance*

*Assurance* dapat diartikan sebagai pengetahuan, sopan santun, dan keahlian para karyawan perusahaan untuk menimbulkan rasa kepercayaan bagi nasabah kepada perusahaan. *Assurance* dapat diukur berdasarkan tingkat keterampilan dan keramahan para karyawan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan seorang karyawan dalam menanamkan rasa kepercayaan nasabah, sehingga nasabah lebih percaya dan memiliki rasa aman pada saat melakukan transaksi. Selain itu, pengetahuan dalam memberikan pelayanan baik juga sangat diperlukan.<sup>44</sup>

#### 5) *Emphathy*

Kesediaan karyawan untuk lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan. Setiap elemen dari perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Misalnya *Customer Service*, Teller, AO, dan setiap lapisan karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

Jadi, dengan demikian perusahaan yang memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan harus memahami beberapa kriteria atau hal antara lain meliputi cakap dan tangkasnya pihak perusahaan selaku penyedia jasa layanan atau *service* dalam memahami kebutuhan serta layanan yang diinginkan oleh pengguna layanan tersebut, dan tidak lupa pula kepribadian dan etika pihak perusahaan juga ikut menentukan terhadap kepuasan nasabah

---

<sup>44</sup> Hendrianto, "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci," *Al-Falah : Journal Of Islamica Economis* Vol.1, No. 2 (2016): h.169, <http://dx.doi.org/10.29240/jie.v1i2.99>.

sehingga jika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah atau pelanggan maka pelanggan atau nasabah tersebut menjadi loyal kepada perusahaan tersebut.

## **B. Produk KUR Mikro**

### **1. Pengertian Produk**

Menurut Hendra Rjofita, produk dalam pengertian luas adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk daya tarik, akuisi, penggunaan, atau konsumsi yang bisa memuaskan keinginan atau kebutuhan.<sup>45</sup>

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan.<sup>46</sup>

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, prestise perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Kemudian produk sendiri diklasifikasikan menjadi 2, yaitu jasa dan barang. Produk jasa hanya dapat dirasakan (*intangible*), sedangkan produk barang bisa dilihat dan dirasakan (*tangible*).<sup>47</sup>

Klasifikasi Produk dibagi menjadi beberapa kelompok, seperti :

---

<sup>45</sup> Hendra Rjofita MM, "*Strategi Pemasaran*" (Pekanbaru : Mutiara Pesisir Sumatra, 2015), h.74.

<sup>46</sup> Kotler P dan Armstrong, "*Dasar-dasar Pemasaran Edisi Ke-9*" (Jakarta : PT.Indeks, 2007), h.15.

<sup>47</sup> Arief Rakhman Kurniawan, "*Total Marketing*" (Yogyakarta : Kobis, 2014), h.18.

- a. Produk berdasarkan ketahanannya (*Durability*) dan Keberwujudannya (*Tangibility*)
- 1) Barang-barang yang tidak tahan lama (*nondurable goods*) adalah barang-barang yang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan, seperti sabun, pasta gigi, makanan, soft drink dan lain-lain.
  - 2) Barang tahan lama (*durable goods*) adalah barang-barang berwujud yang biasanya dapat digunakan untuk waktu yang lama, seperti lemari pendingin, mesin foto copy, pakaian dan lain-lain.
  - 3) Jasa (*services*) adalah produk yang tidak berwujud, tak terpisahkan, bervariasi dan dapat musnah, seperti salon, nasihat hukum dan perbaikan peralatan.<sup>48</sup>

## 2. Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro

Kredit berasal dari bahasa Italia, *credere* yang artinya kepercayaan, yaitu kepercayaan dari kreditur bahwa debiturnya akan mengembalikan pinjaman beserta bunganya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak. Tegasnya, kreditur percaya bahwa kredit itu tidak akan macet. Kredit secara umum adalah cara penjualan barang dengan pembayaran tidak secara tunai (pembayaran ditangguhkan atau diangsur).<sup>49</sup>

Program pemerintah saat ini yang sedang berlangsung dalam rangka pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dikenal dengan nama

---

<sup>48</sup> Danang Sunyoto, "*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*" (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2014), h.69.

<sup>49</sup> Mahmud Yunus Daulay M.A dan Nadlrah Naimi S.Ag, "*Studi Islam II*", Cet. 1 (Medan: RATU JAYA, 2012), h.133.

“Kredit Usaha Rakyat (KUR)”. Menurut Peraturan Menteri Keuangan, Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit/pembiayaan kepada UMKM-K (Usaha Mikro Kecil Menengah dan Koperasi) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah pembiayaan modal kerja atau investasi kepada debitur individu/perorangan maupun kelompok usaha produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.<sup>50</sup>

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah adalah pembiayaan modal kerja atau investasi kepada debitur individu/perorangan khususnya masyarakat ekonomi menengah ke bawah maupun kelompok usaha produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahannya belum cukup. Tujuan KUR Syariah yaitu meningkatkan dan memperluas akses pembiayaan kepada sektor produktif; meningkatkan kapasitas daya saing usaha mikro, kecil, dan menengah; dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. Sumber dana KUR Syariah bersumber dari dana Lembaga Keuangan Syariah penyalur KUR Syariah. Terdapat fasilitas penjaminan pembiayaan dalam KUR Syariah, yaitu Askrindo Syariah dan Jamkrindo Syariah.<sup>51</sup>

KUR Mikro Syariah adalah pembiayaan yang diperuntukkan bagi individu (perorangan) yang melakukan usaha produktif dan layak dengan

---

<sup>50</sup> Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat.

<sup>51</sup> “Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, Sekretariat Komite Kebijakan Pembiayaan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah , “*Brosur KUR Syariah*.”.

jumlah pembiayaan maksimal Rp. 50.000.000 (lima juta rupiah) per nasabah. KUR Mikro Syariah menggunakan akad murabahah dengan margin yang merupakan besaran keuntungan atau imbalan bagi hasil yang ditetapkan dalam pemberian KUR Mikro Syariah. Terdapat subsidi margin dari pemerintah yaitu selisih antara tingkat margin yang diterima oleh penyalur KUR Mikro Syariah dengan tingkat margin yang dibebankan kepada penerima KUR Mikro Syariah.

### **3. Landasan Hukum dan Syariah KUR Mikro Syariah**

Islam membagi kegiatan manusia secara garis besar menjadi dua macam, yaitu kegiatan ibadah sebagai bentuk ketaatan dan pengabdian manusia terhadap Tuhannya dan kegiatan muamalah yaitu kegiatan kaitannya dengan hubungan antara sesama manusia. Kaidah dasar ibadah adalah haram kecuali pada hal-hal yang secara tegas diperintakkannya, sedangkan kaidah dasar muamalah adalah mubah (boleh), kecuali hal-hal tertentu yang memang secara tegas dilarang oleh syarak.<sup>52</sup>

Salah satu produk yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang adalah KUR Mikro dengan skema pembiayaan menggunakan akad *murabahah* (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi.

Akad *murabahah* adalah perjanjian jual beli antara bank dan nasabah di mana bank syariah membeli barang yang diperlukan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga

---

<sup>52</sup> Abdul Ghofur Anshori, "Perbankan Syariah Di Indonesia" (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018), h.7.

peroleh ditambah dengan margin atau keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan nasabah. Aplikasi pembiayaan investasi atau barang modal, pembiayaan konsumtif, pembiayaan modak kerja, dan pembiayaan ekspor.<sup>53</sup>

Jual beli ini sebagai sebuah perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas suatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli mempunyai landasan hukum yang dapat kita jumpai dalam Al-Qur'an, Hadist, sebagai berikut :

a. Al-Qur'an

1) Qs. An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً  
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang (bathil), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan sukarela diantara kamu”. QS. An- Nisa : 29.<sup>54</sup>

2) Qs. Al-Baqarah : 275

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

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila.

<sup>53</sup> Muhammad, "Manajemen Akad Bank Syariah", (Jakarta: Raja Grafindo, 2016), h.311.

<sup>54</sup>“Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat ke-29,” merdeka.com, diakses pada 27 Juni 2022 ,<https://www.merdeka.com/quran/an-nisa/ayat-29>.

Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”QS. Al-Baqarah :275<sup>55</sup>

b. Al-Hadist

Hadist Nabi dari Abu Said Al-khurdi bahwa Rasulullah Saw bersabda: “Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan suka sama suka” (HR. Ali yang didalamnya terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh, muqadarah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.

#### 4. Syarat dan Alur Pembiayaan KUR Mikro Syariah

Syarat – syarat untuk pengajuan proposal atau pinjaman harus dilengkapi dengan persyaratan sebagai berikut :

- a. Tujuan penggunaan dana tidak menyimpang dari syariat islam.
- b. Mengisi Formulir permohonan pengajuan pembiayaan KUR Mikro Syariah.
- c. Foto copy identitas diri (E-KTP) dan pasangan jika sudah menikah.
- d. Foto copy Kartu Keluarga.
- e. Foto copy agunan atau jaminan . Baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada Bank Syariah dan/atau UUS, guna menjamin pelunasan kewajiban Nasabah Penerima Fasilitas Agunan Pokok KUR Mikro Syariah berupa usaha atau objek yang dibiayai. Sementara, agunan tambahan tidak diwajibkan dan tanpa perikatan.

---

<sup>55</sup> “Al-Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat Ke-275,” merdeka.com, diakses pada 27 Juni 2022, <http://www.merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-275>.

- f. Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil atau surat keterangan usaha.
- g. Bersedia di survey.
- h. Jaminan milik sendiri
- i. Bersedia mengikuti asuransi jiwa yang telah ditetapkan oleh bank

Setelah semua syarat telah dipenuhi langkah selanjutnya yaitu alur pemberian pembiayaan KUR Mikro sebagai berikut :

- 1) Nasabah mendatangi MicroStaf (MS) sebagai *marketing* untuk mengajukan proposal guna meminjam sejumlah dana, disini pihak Bank akan melakukan pengecekan proposal tersebut apakah melceng dari prinsip syariah atau tidak. Setelah pihak Bank melakukan pemeriksaan atas proposal yang diajukan selanjutnya akan dimintakan dokumen atau identitas diri nasabah seperti KTP, Kartu Keluarga, Fotocopy agunan atau jaminan dan surat pemberitahuan pajak terutang serta mengisi formulir permohonan pengajuan pembiayaan.
- 2) Pihak MicroStaf (MS) melakukan verifikasi prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Colleteral, Condition*) yang mana prinsip ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah calon nasabah bisa untuk mengembalikan kewajiban yang telah diberikan oleh pihak bank.
- 3) Selanjutnya pihak bank akan melakukan rapat komite apakah pembiayaan tersebut layak diberikan atau tidak. Apabila pembiayaan tersebut layak diberikan maka nasabah harus siap untuk di survey ke lokasi tempat tinggal dan juga usaha.

- 4) Selanjutnya tahapan pembuatan surat persetujuan pemberian pembiayaan (SP3) yang dibuat oleh pihak MicroStaf (MS) , dalam tahapan ini bertujuan untuk kepatuhan nasabah dalam mengembalikan kewajiban serta untuk melihat *BI Checking*.
- 5) Tahap akad perjanjian yang mana pada tahap ini MicroStaf (MS) dan calon nasabah melakukan negoisasi dalam pengembalian kewajiban tersebut yang dilihat dari kemampuan membayar calon nasabah.
- 6) Melakukan penandatanganan akad dan pembuatan rekening mikro untuk pencairan dana.
- 7) Tahap yang terakhir yaitu pencairan dana yang akan diberikan kepada nasabah yang mana jika setiap tahap nasabah memenuhi syarat yang berlaku. Proses pencairan ini berlangsung dalam waktu 3-7 hari.<sup>56</sup>

## **5. Sektor Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat**

Penyaluran KUR Mikro Syariah diprioritaskan pada usaha produktif yaitu sektor jasa produksi, industri pengolahan, sektor perikanan, sektor pertanian, perburuan dan kehutanan. Penyalur KUR Mikro Syariah wajib memenuhi porsi penyaluran KUR Mikro Syariah usaha produktif minimal mencapai target porsi penyaluran yang ditetapkan oleh Komite Kebijakan dalam forum Rapat Koordinasi Komite Kebijakan. Penyalur KUR Mikro Syariah dapat memberikan pembiayaan multisektor kepada calon penerima yang memiliki usaha lebih dari satu sektor. Berikut sektor yang dibiayai KUR adalah :

---

<sup>56</sup> Ridho Ilahi, "Wawancara", tanggal 04 Juli 2022, Pukul 14.05 WIB.

a. Sektor Pertanian, Perburuan dan Kehutanan

Seluruh usaha di sektor pertanian, termasuk tanaman pangan, tanaman hortikultura, perkebunan, dan peternakan.

b. Sektor Industri Pengolahan

Seluruh usaha di sektor perikanan, termasuk penangkapan dan pembudidayaan ikan.

c. Sektor Konstruksi

Seluruh usaha di sektor *industry* dan pengolahan, termasuk *industry* kreatif dibidang periklanan, fashion, film, animasi, video, dan alat mesin pendukung kegiatan ketahanan pangan.

d. Sektor Perdagangan

Seluruh usaha di sektor perdagangan, termasuk kuliner dan pedagang eceran.

e. Jasa Produksi

Seluruh usaha di sektor penyediaan akomodasi dan penyediaan makanan, sektor transportasi, pergudangan, dan komunikasi, sektor *real estate*, dll.<sup>57</sup>

Sektor Pembiayaan dan Peminjaman Usaha Mikro KUR Syariah Mikro memiliki prioritas di bidang usaha produksi, yaitu sektor produksi, pengolahan, perikanan, pertanian, perburuan, dan jasa kehutanan. Penyalur KUR Syariah Mikro wajib menyelesaikan penyaluran KUR Syariah Mikro untuk perusahaan produksi, paling tidak untuk mencapai tujuan penyaluran

---

<sup>57</sup> “Ikatan Bankir Indonesia, *“Mengelola Bisnis Pembiayaan,”* diakses pada 27 Juni 2022, <https://ikatanbankir.id/books/mengelola-bisnis-pembiayaan-bank-syariah..>

yang telah ditetapkan oleh komite kebijakan dalam forum rapat koordinasi komite kebijakan. Penyalur KUR Syariah Mikro dapat memberikan pembiayaan multi sektor bagi calon penerima manfaat yang beroperasi di berbagai sektor.

## 6. Indikator Produk

Untuk mengetahui standar kualitas sebuah produk, tentunya tidak hanya ditentukan oleh produsen, tetapi juga harus melalui serangkaian survey terhadap konsumen. Hal pertama yang harus diperhatikan adalah mengenai:

- a. Kinerja (*Performance*), hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli atau menggunakan produk tersebut.
- b. Daya tahan (*Durability*) yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat dipergunakan.
- c. kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformity to specifications*) hal berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketepatan antara karakteristik kualitas standar yang ditetapkan.
- d. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangan.
- e. Keandalan (*Reliability*), yaitu hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk berhasil menjalankan fungsinya setiap

kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.

- f. Pelayanan (*Servicesbility*), yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan produk.
- g. Kesan Kualitas (*Impression of quality*), Kategori tempat termasuk pengaruh citra merek dan faktor-faktor tidak berwujud lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen atas kualitas.<sup>58</sup>

## C. Kepuasan Nasabah

### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa atau bank adalah menciptakan kepuasan nasabah. kepuasan nasabah juga sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu usaha.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah “puas dan merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa”.<sup>59</sup>

Menurut Philip Kotler, dikutip dari M. Nur Rianto Al Arif kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening

<sup>58</sup> Aris Marwanto, "*Marketing Sukses*" (Yogyakarta : Kobis, 2015), h.163-167.

<sup>59</sup> Arti Kata Kepuasan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," Diakses pada 28 Juni 2022, <https://kbbi.web.id/kepuasan>.

baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>60</sup>

Menurut Pendapat Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto menyatakan bahwa “kepuasan didefinisikan sebagai selisih antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank”.<sup>61</sup> Sehingga kriteria kepuasan yang ditinjau dari Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto menyatakan bahwa “nasabah akan memiliki persepsi positif apabila penyedia jasa memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan konsumen”.

Kepuasan Nasabah harus sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak dengan kinerja penjualan. Menurut Schnaars dalam Herawati dan Prayekti yang dikutip Aldilan Julian Satria,<sup>62</sup> “pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah puas”.

Bank harus menempatkan Nasabah sebagai raja dalam perusahaan, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, tidak hanyamemperhatikan mutu atau kualitas dari produk tetapi juga memperhatikan kepuasan dari nasabahnya.

---

<sup>60</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *"Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah"* (Bandung: Indeks, 2012), h.27.

<sup>61</sup> Ulul Azmi dan Yudi Siyanto, *"Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta,"* (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.01, No. 02 2015),h.15, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v1i02.32>.

<sup>62</sup> Aldilan Julian Satria, *"Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah,"* (Jurnal Pendidikan dan Tata Negara Vol.4, No. 3 2016),h.63.

## 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi yang dikutip Nina Indah Febriyana terdapat 5 (lima) faktor utama harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, antara lain sebagai berikut :<sup>63</sup>

### a. Kualitas Produk

Hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat nasabah merasa puas. Produk yang berkualitas akan dituntut konsumen pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, di benak konsumen memberikan nilai tambah pada kualitas produk yang baik.

### b. Kualitas Pelayanan

Dibidang jasa pada kualitas pelayanan, nasabah akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Konsumen yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.

### c. Emosional

Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Bukan karena kualitas produk kepuasan dapat diperoleh, tetapi dari nilai

---

<sup>63</sup> Nina Indah Febriyana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” (Jurnal Ilmiah IAIN Tulungagung Vol.03, No. 1 2016): h.23, <http://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>.

sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk-merk tertentu.

d. Harga dan Biaya

produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Teori selanjutnya yaitu bahwa “pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya”.<sup>64</sup>

Dari kelima faktor diatas, kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan karena untuk menarik konsumen sebanyak mungkin, maka bank harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

### 3. Strategi Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan aset perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan oleh karena itu bank harus mempunyai strategi untuk memuaskan konsumen untuk mendukung keberhasilan bank.

Strategi-strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah ialah sebagai berikut:

---

<sup>64</sup> *Ibid* Nina Indah Febriana ,h.24.

a. Strategi pemasaran relationship marketing

Yaitu menjalin hubungan baik antara bank dengan nasabah, hubungan baik yang dilakukan jangka panjang akan menjadikan nasabah tidak hanya puas tetapi loyal pada bank. Oleh karena itu sangat penting memelihara silaturahmi dengan baik dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

b. Strategi pelayanan prima

Yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing secara rinci sebagai berikut :

- 1) Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan cermat
- 2) Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu nasabah
- 3) Selalu berusaha mengerti kemauan nasabah
- 4) Melayani nasabah dengan tepat waktu
- 5) Melayani kebutuhan nasabah diluar produk yang dijual di bank

c. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Meliputi berbagai usaha seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan publik relation kepada pihak manajemen dan karyawan. Untuk memahami konsumen dan mengembangkan strategi yang tepat harus dipahami apa yang dipikirkan (kognisi), dirasakan (pengaruh), dilakukan (prilaku).<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Restia Cahyani, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar," Skripsi (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), h.37.

#### 4. Elemen Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Berikut ada 5 elemen kepuasan nasabah :

a. Harapan (*expectations*)

Harapan nasabah terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum nasabah membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, nasabah berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan nasabah akan menyebabkan nasabah merasa puas.

b. Kinerja (*performance*)

Pengalaman nasabah terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka nasabah akan merasa puas.

c. Perbandingan (*comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Nasabah akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. Pengalaman (*experience*)

Harapan nasabah dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

e. Kesesuaian Pelayanan (*Positif Disconfiations*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation /disconfirmation*.<sup>66</sup>

Menurut Irawan pada umumnya nasabah yang dapat dikatakan sangat puas dapat dilihat dengan ciri- ciri berikut :

- a. Loyal atau tetap setia , yaitu dengan diberikan kualitas pelayanan yang baik serta produk yang sesuai dengan kehendak nasabah maka nasabah akan setia kepada perusahaan.
- b. Selalu membeli produk, yaitu pelanggan atau nasabah akan memakai dan terus membeli suatu produk yang diinginkan.
- c. Terpenuhinya harapan nasabah setelah membeli produk.
- d. Akan merekomendasikan kepada orang lain , yaitu nasabah yang merasa puas setelah memakai produk atau jasa yang diberikan maka nasabah akan menceritakannya kepada orang lain .<sup>67</sup>

---

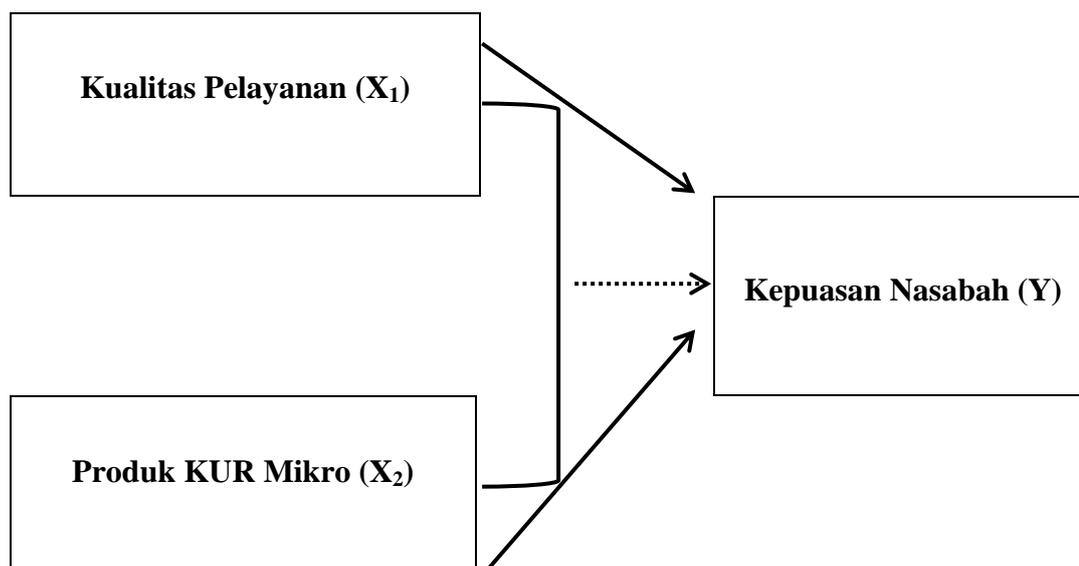
<sup>66</sup> Priansa Juni, "*Prilaku Konsumen Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer*" (Bandung : Alfabeta, 2017), h.210.

<sup>67</sup> Handi Irawan, "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*" (Jakarta : PT. Alex Media Komutindo, 2013), h.3.

#### D. Kerangka Berpikir

Untuk Mengukur tingkat kepuasan nasabah , maka ada beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti : kualitas pelayanan dan kualitas produk yang di berikan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang dapat dikatakan baik, apabila pelayanan yang diberikan tersebut dapat terwujud melalui keandalan (*Reliability*),cepat tanggap (*Responsiveness*) , jaminan (*Assurance*) , dan Emphathy. Sedangkan produk kur mikro yang baik dan memenuhi selera serta harapan nasabah dikatakan memuaskan nasabah apabila produk yang ditawarkan dapat terwujud .Pemberian fasilitas yang baik seperti peralatan , perlengkapan dan pelayanan yang baik untuk diberikan kepada nasabah.

Kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro merupakan variabel independent(X) , kepuasan nasabah merupakan variabel dependent (Y). Dari model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan**  
**nasabah di BSI Outlet Kepahiang**

Kerangka berpikir diatas menunjukkan hubungan variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, baik secara parsial maupun simultan adapun keterangan pada gambar diatas adalah sebagai berikut:

—————> : Parsial

.....> : Simultan

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

##### A. Sejarah Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang

Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) lahir dari hasil *merger* atau penggabungan 3 Bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sekaligus yaitu Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah. Dengan diawali penandatanganan *Conditional Meger Agreement* atau CMA antar 3 bank pada Oktober 2020. Pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan strategi pemerintah menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah Indonesia resmi mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tepatnya pada tanggal 27 Januari 2021 perizinan pembentukan BSI keluar. Pemberian Izin Penggabungan Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah kedalam Bank BRI Syariah Tbk, serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan tercantum dalam surat dengan nomor SR-3/PB.1/2021.<sup>68</sup>

Penggabungan 3 Bank Syariah ini diresmikan pada tanggal 01 Februari 2021 oleh Presiden Indonesia Ir. H. Joko Widodo dengan merilis nama baru Bank Syariah menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk atau BSI, yang berlangsung di Istana Negara Kepresidenan dan di hadiri oleh para Menteri serta Ketua-ketua

---

<sup>68</sup> Alif Ulfa, “*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia,*” (Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Islam Vol 7, No. 2 2021), h.3, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>.

Organisasi Masyarakat Islam baik secara langsung maupun virtual.

<sup>69</sup>Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.<sup>70</sup>

Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Outlet Kepahiang, bank ini dinamakan Bank BRI Syariah yang merupakan akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 kemudian disebut dengan nama BRI Syariah pada tanggal 17 November 2008. Kantor cabang Bank BRI Syariah di Provinsi Bengkulu berdiri pada tanggal 28 Desember 2011 yang diresmikan oleh pemerintah setempat setelah melihat segmentasi pasar dan prospek yang baik, bank BRI Syariah kembali membuka jaringan ke daerah Kabupaten Kepahiang yang diberi nama outlet BRI Syariah yang didirikan pada tanggal 01 Januari 2013 yang kemudian sekarang disebut Bank Syariah Indonesia (BSI) Outlet Kepahiang pada tanggal 01 Februari 2021 yang berlokasi di Jalan Merdeka, Dusun Kepahiang, Kabupaten Kepahiang.<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup> Diakses dari <https://retizen.republika.co.id> pada hari Rabu, 01 Juni 2022, pukul 14.41 WIB.

<sup>70</sup> Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> pada hari Rabu, tanggal 01 Juni 2022, pukul 17.40 WIB.

<sup>71</sup> Asep Setiawan, *Wawancara*, tanggal 02 Juni 2022, Pukul 13.21 WIB..

## **B. Tujuan Merger oleh BSI**

Tujuan di bentuknya BSI untuk menjadi Bank Syariah terbesar, menjadi barometer market di Indonesia dan mempunyai daya saing global.

Tujuan meger yang di lakukan oleh BSI :

### **1. Sinergi yang baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah**

Dengan menggabungkan tiga Bank Syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergitas yang di hasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam visi bank syariah di Indonesia di masa depan.

### **2. Perbaikan Proses Bisnis**

Akan sangat mudah bagi pemerintah untuk mengawal prinsip syariah yang di jalankan oleh BSI dan tentu saja ini akan memperbaiki proses bisnis syariah yang sudah berjalan baik selama ini. Meski ada tantangan dalam hal penggabungan nasabah, tantangan ini akan sebanding dengan proses bisnis syariah yang semakin baik kedepannya karena di kelola oleh satu Bank.

### **3. Risk Management**

Pengelolaan BSI akan meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pengelolaan bisnis perbankan di masa depan. Keberhasilan Bank Mandiri saat ini yang berawal dari hasil merger empat bank sebelumnya menjadi pelajaran bahwa risiko perbankan bisa di minimalisir jika ketiga bank syariah plat merah ini di gabungkan menjadi satu.

#### 4. Sumber Daya Instansi

BSI akan menyeleksi sumber daya terbaik untuk menjalankan industri perbankan syariah lebih baik lagi di bandingkan jika berjalan sendiri dengan tiga entitas berbeda. Hal ini akan membuat setiap instansi dan jajaran direksi akan diisi oleh tenaga professional dan bekerja dalam satu payung lembaga dengan visi dan misi yang searah.

#### 5. Penguatan Teknologi Digital

Pengembangan teknologi dan inovasi perbankan terus bermunculan dan ini adalah tugas dari Bank Syariah Indonesia untuk menyeragamkan teknologi syariah yang ada di Indonesia. Harapannya, teknologi digital yang di usung oleh BSI dapat menjadi tolak ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis syariah dalam skala nasional. Dari segi teknologi, BSI membuat website serta aplikasi Bank Syariah Indonesia mobile berbasis online yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.<sup>72</sup>

### C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

#### 1. Visi dari Bank Syariah Indonesia (BSI)

Top 10 Global Islamic Bank

#### 2. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Adapun misi dari Bank Syariah Indonesia (BSI)

##### a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

---

<sup>72</sup> [www.ir-bankbsi.com](http://www.ir-bankbsi.com) di akses pada tanggal 02 Juni 2022, Pukul 11:08 WIB.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>73</sup>

#### D. Logo Bank Syariah Indonesia

1. Logo Bank Syariah Indonesia



**Gambar 3.1**

2. Makna Logo

Logo BSI secara keseluruhan bernuansa hijau dan putih dengan tulisan BSI dan bintang berwarna kuning diujung sebelah kanan dari tulisan. Di bawah tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”. Filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 Rukun Islam. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik ditingkat nasional maupun ditingkat global.

---

<sup>73</sup> Diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html) pada hari Jum'at, tanggal 03 Juni 2022, pukul 14.34 WIB.

### **E. Slogan Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir bersatu untuk Indonesia yang merupakan salah satu tekad Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam membangun perbankan syariah terbesar baik di Nusantara ataupun di mata dunia.

### **F. Nilai Utama Bank Syariah Indonesia**

Nilai yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia ini merupakan nilai AKHLAK yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif.<sup>74</sup>

Dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Akhlak

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Seperti memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

#### 2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Seperti meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

#### 3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan. Seperti menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, membangun lingkungan kerja yang kondusif.

---

<sup>74</sup> Diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_values.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html) pada hari Jum'at, tanggal 03 Juni 2022, pukul 17.50 WIB.

#### 4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara. Seperti menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

#### 5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Seperti cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, bertindak Proaktif.

#### 6. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergi. Seperti memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.<sup>75</sup>

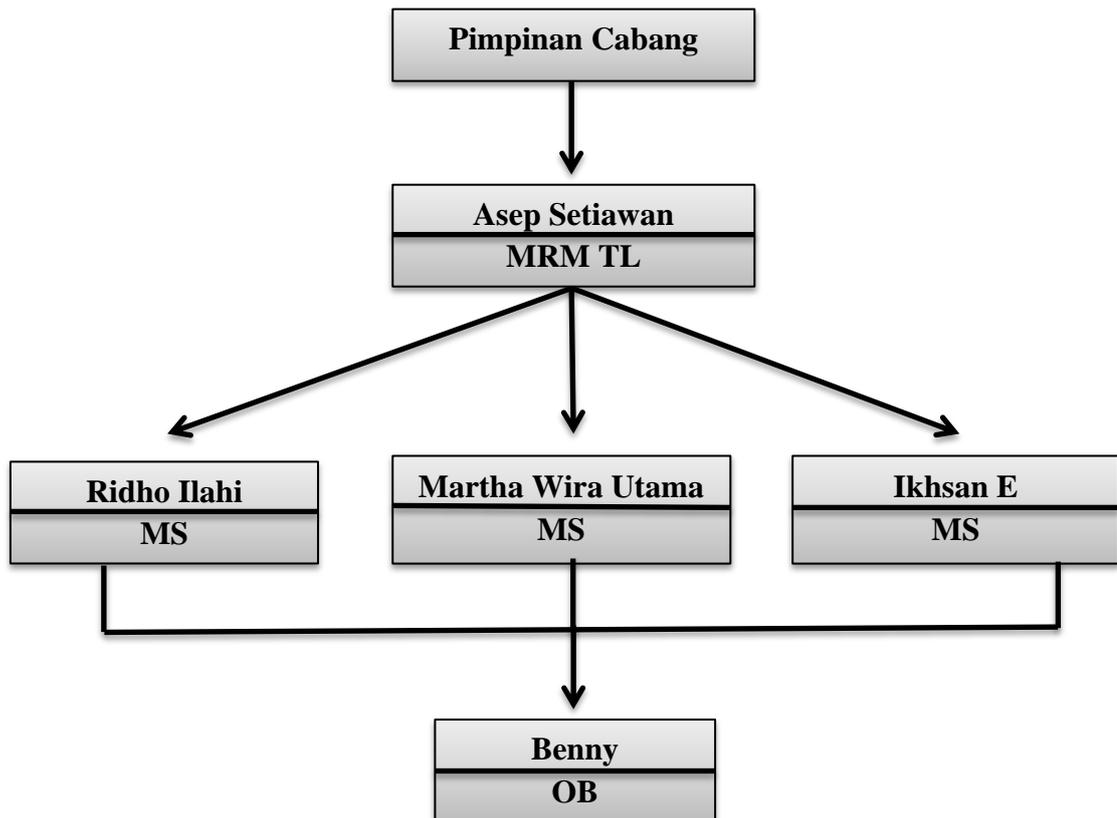
---

<sup>75</sup> Diakses dari <http://pln-t.co.id/tatanilai.php> pada hari Jum'at, tanggal 03 Juni 2022, pukul 19.13 WIB.

## G. Struktur Organisasi

Gambar 3.2

### Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Outlet Kepahiang



Sumber : Dokumen Bank Syariah Indonesia (BSI) Outlet Kepahiang.

Struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kepahiang terdiri dari 1 *Micro Relationship Manager Team Leader* (MRM TL) 3 *Micro Staf* (MS) dan 1 *Office Boy* (OB). Berikut *Job description* serta tanggung jawabnya:

1. *Micro Relationship Manager Team Leader (MRM TL)*

Bertanggung jawab terhadap pencapaian, pemantauan dan pemeliharaan portofolio serta mengelola semua sumber daya yang ada di UMKS (Unit Mikro Syariah)

2. *Micro Staf (MS)*

Bertanggung jawab melakukan proses *marketing* dibidang bisnis mikro. Yang diawali *konvasing* mencari nasabah, survey, analisa serta *maintenance* angsuran nasabah.

3. *Office Boy (OB)*

Bertanggung jawab pada segi pembersihan ruangan kantor. Seperti menjadikan lingkungan kantor dan tempat kerja bersih, rapi dan nyaman selain itu juga bertugas melayani para pegawai kantor dalam membantu memudahkan pekerjaannya seperti menyediakan minuman, membantu melakukan fotocopy, dan melayani kebutuhan pegawai kantor lain.

## **H. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia**

1. Penghimpun Dana (*Funding*)

a. Tabungan Syariah

Tabungan syariah ini terikat oleh suatu akad atau akad antara nasabah dengan bank yaitu akad tabungan mudharabah yang pengelolaannya dilimpahkan kepada bank dalam skema bagi hasil. Produk syariah ini menggunakan sistem bagi hasil. Oleh karena itu, tidak ada bunga karena adanya unsur riba yang tidak halal. Bank syariah berperan dalam mengelola simpanan yang dialokasikan sebagai modal usaha produktif

sesuai dengan prinsip syariah. Sesuai kesepakatan, keuntungan diteruskan kepada nasabah dalam bentuk bagi hasil.<sup>76</sup>

b. Deposito Syariah

Deposito syariah adalah produk simpanan berjangka yang dikelola bank syariah. Produk ini tempat nasabah dapat menginvestasikan surat berharga, dan pemegang saldo disebut deposan. Atau, dapat dipahami sebagai deposito berjangka yang dapat ditarik setelah jatuh tempo. Menggunakan Bilyet sebagai bukti setoran dan imbalan berupa bunga atau bagi hasil yang dibayarkan setiap akhir bulan.<sup>77</sup>

c. Giro Syariah

Giro syariah adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.<sup>78</sup> Nasabah giro disebut juga dengan giran, bisa dari perorangan atau badan hukum yang membutuhkan kemudahan bertransaksi dalam jumlah yang sangat besar kapan saja.

2. Penyaluran Dana (*Financing*)

a. Pembiayaan atau Pinjaman Syariah

Pembiayaan atau financing, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah

---

<sup>76</sup> Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com> pada hari Minggu, 05 Juni 2022, pukul 15.45 WIB.

<sup>77</sup> Mohamad Ainun Najib, "Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah," (Jurnal Jurisprudence Vol 7, No. 1 2017):h.26, <http://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i1.4351>.

<sup>78</sup> Bambang Murdadi, "Menguji Kesyarifan Akad Wadiah Pada Produk Bank Syariah," (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 12, No. 1 2016): h.6, <http://doi.org/10.26714/vameb.v12i1.2940>.

direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.<sup>79</sup> Dalam pembiayaan atau pinjaman syariah ini nasabah wajib melunasi hutang tersebut dalam bentuk pembayaran langsung atau cicilan. Keuntungan bank didapatkan dari margin harga beli barang di toko dengan harga jual kepada nasabah. Transaksi semacam ini tidak tergolong riba selama bertujuan tolong-menolong dan mengikuti syariat Islam.

Dalam mendukung perkembangan usaha masyarakat, Bank Syariah Indonesia (BSI) Outlet Kepahiang menerbitkan produk pembiayaan untuk Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM). Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Outlet Kepahiang sebagai berikut:

1) Pembiayaan KUR Ib

a) KUR Super Mikro

Merupakan produk pembiayaan terkecil dengan jumlah *plafond* dari Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 10.000.000,- lama masa *tenor* untuk investasi 12 sampai dengan 60 bulan dan untuk modal kerja selama 12 sampai dengan 36 bulan dengan margin 6% pertahun. Pembiayaan ini tidak menggunakan agunan apapun dan menggunakan akad *murabahah*.

---

<sup>79</sup> Rahmat Ilyas, "Analisis Kelayakan Pembiayaan Bank Syariah," (Jurnal Ilmu Syariah dan Perbankan Islam Vol 4, No. 2 2019): h.126, <http://doi.org/10.32923/asy.v4i2.999>.

b) KUR Mikro

Merupakan produk pembiayaan yang termasuk paling unggul dipilih nasabah dengan jumlah *plafond* dari Rp. 10.000.000,- sampai dengan Rp. 50.000.000,- lama masa *tenor* untuk investasi 12 sampai dengan 60 bulan dan untuk modal kerja selama 12 sampai dengan 36 bulan dengan margin 6% pertahun. Dengan menggunakan akad *murabahah*.

c) KUR Kecil

Merupakan produk pembiayaan yang termasuk unggul juga dipilih nasabah dengan jumlah *plafond* dari Rp. 51.000.000,- sampai dengan Rp. 500.000.000,- lama masa *tenor* untuk investasi 12 sampai dengan 60 bulan dan untuk modal kerja selama 12 sampai dengan 48 bulan dengan margin 6% pertahun. Dengan menggunakan akad *murabahah*.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Ridho Ilahi, *Wawancara*, tanggal 03 Juni 2022, Pukul 11.17 WIB.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Profil Responden

Pada penelitian ini sampel yang di ambil yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang yang menggunakan produk KUR Mikro di daerah Kelurahan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang yang berjumlah sebanyak 35 nasabah. Adapun profil responden dalam penelitian ini yaitu mengenai profil responden berdasarkan jumlah jenis kelamin , pekerjaan dan usia dari responden tersebut.

**Tabel 4.1**

#### **Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Laki-Laki	24	69%
Perempuan	11	31%
Total	35	100%

*Sumber : Data di olah 2022*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa dari 35 responden nasabah Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang di Kelurahan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang , terdapat 24 responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 69%, Sedangkan responden perempuan yaitu sebanyak 11 orang responden dengan presentase 31 %. Jadi dapat di simpulkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini paling banyak berjenis kelamin laki-laki.

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

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Sektor Pertanian	10	29%
Sektor Industri	0	0%
Sektor Kontruksi	0	0%
Sektor Perdagangan	25	71%
Jasa Produksi	0	0%
Total	35	100%

*Sumber: data di olah 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari 35 responden nasabah Produk KUR Mikro BSI Outlet Kepahiang di Kelurahan Pasar Kepahiang, terdapat 5 Jenis Pekerjaan yaitu sektor pertanian , sektor industri , sektor kontruksi , sektor perdagangan , dan jasa produksi. Yang mana sektor pertanian berjumlah 10 responden dengan presentase 29% , sektor industri berjumlah 0 responden dengan presentase 0% , sektor kontruksi berjumlah 0 responden dengan presentase 0% , sektor perdagangan dengan jumlah 25 ressponden dengan presentase 71% , dan jasa produksi berjumlah 0 responden dengan presentase 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini yang di dominasi yaitu pada sektor perdagangan berjumlah 25 responden dengan presentase 71%.

**Tabel 4.3**  
**Profil Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah Responden	Presentase
21-29	3	9%
30-39	16	46%
40-49	12	34%
50 tahun/lebih	4	11%
Total	35	100%

*Sumber: data di olah 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari 35 responden nasabah Bank Syariah Outlet Kepahiang di Kelurahan Pasar Kepahiang Kabupaten Kepahiang, berjumlah 3 responden dengan presentase 9% memiliki umur 21-29 tahun, 16 responden dengan presentase 46% memiliki umur 30-39 tahun, 12 responden dengan presentase 34% yang memiliki umur 40-49 tahun, dan 4 responden dengan presentase 11% memiliki umur 50 tahun atau lebih. Sehingga dapat disimpulkan bahwa umur responden nasabah pembiayaan KUR Mikro BSI Outlet Kepahiang di Kelurahan Kepahiang Kabupaten Kepahiang dalam penelitian ini paling dominan yaitu pada umur 30-39 tahun dengan jumlah presentase 46%.

## 2. Analisis Data

### a. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesuaian kuesioner yang di gunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Dasar pengambilan uji validitas pearson dilihat dari perbandingan  $R_{Hitung}$

dengan  $R_{Tabel}$ . Jika  $R_{Hitung} > R_{Tabel}$  maka kuesioner penelitian dinyatakan valid, dan jika  $R_{Hitung} < R_{Tabel}$  maka dinyatakan tidak valid. Ketentuannya yaitu apabila nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $R_{tabel}$  pada taraf signifikansi yang diambil yaitu 0.05, maka dapat dinyatakan item pernyataan pada kuesioner tersebut sudah valid dan Apabila nilai  $R_{hitung}$  lebih kecil dari pada nilai  $R_{tabel}$  pada taraf signifikansi yang diambil yaitu 0.05, maka dapat dinyatakan item pernyataan pada kuesioner tersebut tidak valid. Nilai  $R_{tabel}$  dengan taraf signifikan  $\alpha=0,05$  dan  $df= n-2 = 35 - 2 = 33$  sebesar 0,3338.

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>rHitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
X1.1	0,344	0,3338	Valid
X1.2	0,597	0,3338	Valid
X1.3	0,489	0,3338	Valid
X1.4	0,360	0,3338	Valid
X1.5	0,546	0,3338	Valid
X1.6	0,536	0,3338	Valid
X1.7	0,603	0,3338	Valid
X1.8	0,361	0,3338	Valid
X1.9	0,497	0,3338	Valid
X1.10	0,403	0,3338	Valid

*Sumber : data di olah 2022*

Berdasarkan Tabel 4.4 Hasil dari uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner variabel X1 dinyatakan valid karena hasil dari  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  0,3338 dengan signifikan kurang dari 0,05.

**Tabel 4.5****Hasil Uji Validitas Variabel Produk KUR Mikro (X2)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>rHitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
X2.1	0,694	0,3338	Valid
X2.2	0,442	0,3338	Valid
X2.3	0,470	0,3338	Valid
X2.4	0,576	0,3338	Valid
X2.5	0,694	0,3338	Valid
X2.6	0,780	0,3338	Valid
X2.7	0,553	0,3338	Valid
X2.8	0,780	0,3338	Valid
X2.9	0,442	0,3338	Valid
X2.10	0,576	0,3338	Valid

*Sumber : data di olah 2022*

Berdasarkan Tabel 4.5 Hasil dari uji validitas variabel produk KUR Mikro (X2) menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner variabel X2 dinyatakan valid karena hasil dari  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  0,3338 dengan signifikan kurang dari 0,05.

**Tabel 4.6****Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>rHitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Y.1	0,363	0,3338	Valid
Y.2	0,407	0,3338	Valid
Y.3	0,416	0,3338	Valid
Y.4	0,459	0,3338	Valid
Y.5	0,828	0,3338	Valid
Y.6	0,594	0,3338	Valid
Y.7	0,416	0,3338	Valid
Y.8	0,828	0,3338	Valid
Y.9	0,459	0,3338	Valid
Y.10	0,828	0,3338	Valid

*Sumber : data diolah 2022*

Berdasarkan Tabel 4.6 Hasil dari uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner variabel Y dinyatakan valid karena hasil dari  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  0,3338 dengan signifikan kurang dari 0,05.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang-ulang. Dasar pengambilan uji reliabilitas *cronbach alpha* menurut Wiratna Sujarweni, kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* >0,60. Hasil pengujian uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 24 untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Realibility**

No	Variabel	Croanbach's alpa	Kesimpulan
1	X1	.618	Reliabel
2	X2	.806	Reliabel
3	Y	.759	Reliabel

*Sumber : data di olah 2022*

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas menunjukan bahwa hasil dari uji reliabilitas memiliki koefisien *Cronbach Alpa* dengan jumlah >0,60 sehingga dari semua variabel penelitian dapat dikatakan semua konsep pengukur masing – masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Uji normalitas *kolmogorov-smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik dengan dasar pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka residual tidak berdistribusi normal. Uji ini digunakan untuk menghasilkan angka yang lebih detail, apakah suatu persamaan regresi yang akan dipakai lolos normalitas.

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48392071
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.046
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS 24 (2022)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, maka nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 atau 0,200 lebih besar dari 0,05, hal ini menyimpulkan bahwa data residual terdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*, pedoman suatu model regresi yang bebas Multiko adalah mempunyai nilai VIF disekitar angka yang tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model regresi ini dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

**Tabel 4.9**

### HASIL Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.475	2.105
	Produk KUR Mikro	.475	2.105

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Output SPSS 24 (2022)*

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas maka di ketahui bahwa nilai *tolerance* 0,475 lebih besar 0,1 dan nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel produk KUR Mikro (X2) adalah 2.105 lebih kecil 10. Maka data tersebut tidak terjadi Multikolinearitas.

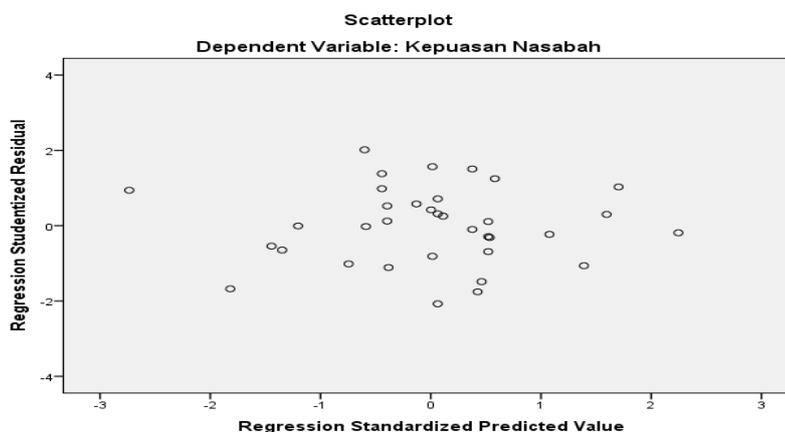
### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah kondisi dimana sebaran varian faktor atau disturbance tidak konstan sepanjang daerah observasi. Adapun metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu metode grafik. Metode ini dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residunya (SRESID). Dasar penentuan ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu:

- a) Jika ada pola tertentu (plot) yang teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas atau plot menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau model bersifat homokedastisitas.

**Gambar 4.1**

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS 24 2022

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa hasil sebaran data residual tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di bawah dan di atas angka nol pada sumbu Y, dengan demikian model tersebut terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda, yang mana bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \epsilon$$

$$Y = \text{Kepuasan Nasabah}$$

$$a = \text{Konstanta}$$

$$b_1, b_2, b_3 = \text{Koefisien regresi}$$

$$X_1 = \text{Kualitas Pelayanan}$$

$$X_2 = \text{Produk KUR Mikro}$$

$$e = \text{Standar error}$$

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.523	5.033		1.296	.204
	Kualitas Pelayanan	.501	.181	.432	2.621	.023
	Produk KUR Mikro	.678	.150	.696	4.518	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 24 (2022)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas nilai konstanta (nilai  $\alpha$ ) sebesar 6,523 dan untuk kualitas pelayanan (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,501 sementara Produk KUR Mikro (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,678 sehingga dapat di peroleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a(6,523) + 0,501X_1 + 0,678x_2 + e$$

Yang berarti :

- 1) Nilai konstanta sebesar 6,523 artinya jika variabel  $X_1, X_2$  nilainya sama dengan 0 (nol), maka tidak ada perubahan terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Kofisien Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,501, artinya jika variabel independent lainnya tetap dan  $X_1$  mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,501.
- 3) Kofisien Variabel Pengetahuan produk KUR Mikro ( $X_2$ ) sebesar 0,678, artinya jika variabel independent lainnya tetap dan  $X_2$  mengalami kenaikan maka Kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,678.

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

d. Uji Hipotesis

1) Uji T (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah (X1), (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji t  $p\text{-value} < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dapat digunakan rumus:  $df (dk) = n - 2, 35 - 2 = 33 = 1,692$ .

Dengan syarat pengujian:

- c) Jika  $\alpha < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap dependen.
- d) Jika  $\alpha > 0,05$  dan  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka hipotesis terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel uji. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.523	5.033		1.296	.204
	Kualitas Pelayanan	.501	.181	.432	2.621	.023
	Produk KUR Mikro	.678	.150	.696	4.518	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 24 (2022)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diperoleh keputusan sebagai berikut:

a) Pengujian Hipotesis pertama

Bahwa  $H_0$  variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditolak dan  $H_a$  variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,023 Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu  $T_{hitung}$  nya sebesar 2,621 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1,692, sehingga bahwa variabel  $X_1$  mempunyai kontribusi terhadap variabel  $Y$ , atau dapat dikatakan hipotesis  $H_a$  dapat diterima.

b) Pengujian Hipotesis kedua

Bahwa  $H_0$  variabel produk KUR Mikro tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditolak dan  $H_a$  variabel produk KUR Mikro berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,000 Artinya produk KUR Mikro berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu  $T_{hitung}$  nya sebesar 4,518 lebih besar dari  $T_{tabel}$  nya 1,692 sehingga bahwa variabel  $X_2$  mempunyai kontribusi terhadap variabel  $Y$ , atau dapat dikatakan hipotesis  $H_a$  dapat diterima.

## 2) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau disebut uji signifikansi. Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara Bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05 Adapun ketentuan dalam melakukan Uji F adalah sebagai berikut:

Taraf Signifikansi  $\alpha = 0,05$

a) Jika  $\text{Sig} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $\text{sig} > \alpha$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### Total 4.12

### Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	372.225	2	186.112	28.390	.000 <sup>b</sup>
	Residual	209.775	32	6.555		
	Total	582.000	34			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Produk KUR Mikro, Kualitas Pelayanan						

Sumber : Output SPSS 24 (2022)

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi ( $0,000$ )  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan produk kur mikro secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

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

Koefisien determinasi yang diintonasikan dengan  $R^2$  merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi. Determinan ( $R^2$ ) mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka besar proporsi dan total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Hasil uji  $R^2$  dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.617	2.56037
a. Predictors: (Constant), Produk KUR Mikro, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber : Output SPSS 24 (2022)

Berdasarkan Tabel 4.13 dari hasil uji determinasi yang tampak pada tabel diatas, besarnya koefisien determinasi atau adjusted  $R^2$  adalah 0,617 artinya terdapat hubungan yang kuat antara

variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai R<sup>2</sup> 61,7% variabel kepuasan nasabah di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro, Sedangkan sisanya (100% - 61,7%) adalah 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang , dibantu dengan data yang di olah menggunakan aplikasi SPSS 24.0 menunjukkan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini yang di uji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas data terhadap semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh data yang digunakan dan didapatkan dalam penelitian ini valid dan reliabel dibuktikan pada setiap nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dan juga nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.60$ . Demikian pula hasil Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang dan menjawab hipotesis serta pertanyaan yang ada pada rumusan masalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang.

Berdasarkan rumusan masalah pertama yaitu , pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah , pengujian terhadap hipotesis pertama dilakukan dengan menggunakan uji parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang. Hal tersebut disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah, maka semakin bagus kualitas pelayanan pada bank syariah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada bank syariah.

Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,023 Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu  $T_{hitung}$  nya sebesar 2,621 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1,692, sehingga bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai kontribusi terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Auliatul Hanifah, (2016). penelitian ini dapat menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dengan nilai signifikansi yaitu 0,050 Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu  $T_{hitung}$  nya sebesar 8.982 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.984 , sehingga bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai kontribusi terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Pengaruh Produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Outlet Kepahaing.

Berdasarkan rumusan masalah kedua yaitu , pengaruh produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah , pengujian terhadap hipotesis pkedua dilakukan dengan menggunakan uji parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk kur mikro berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,000 Artinya produk KUR Mikro berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu  $T_{hitung}$  nya sebesar 4,581 lebih besar dari  $T_{tabel}$  nya 1,692 sehingga bahwa variabel X2 mempunyai kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Resita Cahyani (2020). Penelitian ini dapat menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya produk yang baik di berikan oleh bank maka meningkat juga kepuasan nasabah , Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dengan nilai  $T_{hitung}$  nya sebesar 6.345 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1.656 , sehingga bahwa variabel kualitas produk mempunyai kontribusi terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang.

Berdasarkan rumusan masalah ketiga yaitu , pengaruh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah , pengujian terhadap hipotesis ketiga dilakukan dengan menggunakan uji simultan dan uji derminasi untuk melihat seberapa pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji F yang di lihat dari tabel ANOVA di dapatkan nilai signifikansi  $(0,000) < 0,05$  artinya kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji determinasi, besarnya koefisien determinasi atau adjusted  $R^2$  adalah 0,617 artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai  $R^2$  61,7% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro , Sedangkan sisanya  $(100\% - 61,7\%)$  adalah 38,3% dijelaskan variabel lain di luar persamaan tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah membahas, menganalisa dan melihat hasil pengolahan data serta pengujian hipotesis, maka dapat di tarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,023 dan  $T_{hitung}$  nya sebesar 2.621 lebih besar dari  $T_{table}$  1,692, sehingga bahwa variabel X1 mempunyai kontribusi terhadap variabel Y, atau dapat dikatakan Hipotesis Ha1 dapat diterima.
2. Berdasarkan hasil analisis bahwa produk KUR Mikro berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI Outlet Kepahiang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,000 Artinya produk KUR Mikro berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu  $T_{hitung}$  nya sebesar 4.518 lebih besar dari  $T_{tabel}$  nya 1,692 sehingga bahwa variabel X2 mempunyai kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil uji F yang di lihat dari tabel ANOVA di dapatkan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 artinya kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji determinasi Nilai  $R^2$  61,7% variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro , Sedangkan sisanya (100% - 61,7%) adalah 38,3% dijelaskan variabel lain di luar persamaan tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, maka dapat diuraikan beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Bank Syariah Outlet Kepahiang**

Berdasarkan penelitian ini diketahui kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro untuk meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan kepuasan nasabah adalah salah satu faktor penting di dunia perbankan.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan produk KUR Mikro di Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang dan diharapkan mampu menambah variabel-variabel yang belum ada pada penelitian dengan subyek masalah yang berbeda sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian lain agar informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2018.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung:Alfabeta, 2012.
- Arikunto, Suharisimi. *Manajmen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- \_\_\_\_\_. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Atik Septi Winarsih, Ratminto dan. *Menejemen Pelayanan Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimum*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2010.
- Dkk, Ivancevich. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Mohammad Musa*. Jakarta : Fajar Agung, 2000.
- Ghozali, H. Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007.
- Gregorius Chandara, Fandy Tjiptono dan. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi, 2015.
- Haryono, Amrul Hadi dan. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Pustaka Setia, 1998.
- Herdius Usman, Edwin Mustafa dan. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007.

- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Alex Media Komutindo, 2013.
- Ismanto Setyabudi, Daryanto dan. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media, 2014.
- Juni, Priansa. *Prilaku Konsumen Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta, 2017.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Kurniawan, Robert. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta : Kencana, 2016.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2014.
- Muhammad. *Manajemen Akad Bank Syariah*, Jakarta : Raja Grafindo 2016.
- Nadlrah Naimi S.Ag, Mahmud Yunus Daulay M.A dan. *Studi Islam II*. Cet. 1. Medan: RATU JAYA, 2012.
- Nanang, Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Aanalisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : Rajawali Pers, 2012.
- Purwoto, Agus. *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*. Jakarta : Grasindo, 2015.
- Rochaety, Ety. *Metodologi penelitian Bisinis: Dengan aplikasi SPSS*. Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009.
- Santoso, Singgih. *Mahir Statistik Parametik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2018.
- Silalahi, Ulber. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama, 2012.

- Sopiah, Sangadji dan. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta, 2004.
- Sujarweni, Wiratna. *Meode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru, 2014.
- . *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru, 2015.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*. Bogor:Ghalia Indonesia, 2011.
- Sunyoto. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi, 2012.
- Wulansari, Andhita Dessy. *Aplikasi Statistika Parametik dalam Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Felicha, 2016.
- Yuniarti, Vinna Sri. “*Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*.” Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

## **JURNAL**

- Achmad Fauzi DH, Nadia Agustina dan. “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*.” *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.64, no. 1 (2018).
- Ai Lili Yuliati, Januar Efendi Panjaitan dan. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*.” *Jurnal Manajemen* Vol. 11, no. 2 (2016).
- Aidil. “*Analisis Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Kanca Tebing Tinggi Unit Serampah*.” *Jurnal Ilmiah Accounting Changes* Volume 2, no. 1 (2014): 26–38.

- Aprianto. *“Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Komersial Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero Tbk).”* Jurnal Perbankan Syariah, 2019.
- Febriana, Nina Indah. *“Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”* Vol.03, no. 1 (2016).
- Hendrianto, *“Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci,”* Al-Falah : Journal Of Islamica Economis Vol.1, no. 2 (2016): h.169.
- Ilyas, Rahmat. *“Analisis Kelayakan Pembiayaan Bank Syariah.”* Jurnal Ilmu Syariah dan Perbankan Islam Vol 4, no. 2 (2019).
- Maulana, Ade Syarif. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI.”* Jurnal Ekonomi Vol.7, no. 2 (2016).
- Murdadi, Bambang. *“Menguji Kesyariahan Akad Wadiah Pada Produk Bank Syariah.”* Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 12, no. 1 (2016).
- Najib, Mohamad Ainun. *“Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah.”* Jurnal Jurisprudence Vol 7, no. 1 (2017).
- Satria, Aldilan Julian. *“Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.”* Jurnal Pendidikan dan Tata Negara Vol.4, no. 3 (2016).
- Ulfa, Alif. *“Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia.”* Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Islam Vol 7, no. 2 (2021).

Yudi Siyanto, Ulul Azmi dan. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol.01, no. 02 (2015).

## **SKRIPSI**

Cahyani, Restia. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar." *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2020.

Hanifah, Aliatul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar," 2016, IAIN Batusangkar.

Ivone, Olyvia. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Dimensi Dengan Variabel Kepuasan," 2010, Skripsi Fakultas Manajmen Surakarta.

Limbong, Lady Octavia. "*Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*," Skripsi (Bogor :IPB) 2018.

Mulyati, Ati. "Analisis Kelayakan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk." *UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*, 2022.

Musriana. "Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelayanan pada Usaha Rumah Makan Sari Laut Selera Kita di Kota Palopo." *Skripsi*, 2017.

Rosmalia, Eka Rista. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi pada Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro)," 2014, Metro.

Sari, Kurnia. "Peran kredit usaha rakyat (kur) bank jateng terhadap perkembangan usaha mikro di kabupaten boyolali," 2013.

Sari, Purnama. "Pengaruh Sosialisasi Baznas Kabupaten Rejang Lebong Terhadap Pemahaman Muzzaki Mengenai Zakat Profesi." *Skripsi (Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam STAIN Curup*, 2016.

### **WEBSITE**

*Diakses dari <https://retizen.republika.co.id> pada hari Selasa, 15 Maret 2022, pukul 14.41 WIB.*

Diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_values.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html) pada hari Selasa, tanggal 15 Maret 2022, pukul 17.50 WIB. "Info Perseroan, Nilai-nilai Perusahaan,".

Diakses pada [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html) pada hari Selasa, tanggal 15 Maret 2022, pukul 14.34 WIB. "Info Perseroan, Visi dan Misi,".

Diakses pada <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> pada hari Selasa, tanggal 15 Maret 2022, pukul 17.40 WIB. "Informasi lengkap tentang Bank Syariah Indonesia,".

Diakses dari <http://pln-t.co.id/tatanilai.php> pada hari Selasa, tanggal 15 Maret 2022, pukul 19.13 WIB. "PLN Tarakan, Tata Nilai,".

"Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Bisnis Pembiayaan,".

Iqbal, Muhammad. "5 Produk Populer Bank Syariah di Indonesia." *Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com> pada hari Selasa, 15 Maret 2022, pukul 19.52 WIB.*

*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).*

“Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, Sekretariat Komite Kebijakan  
Pembiayaan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah , Brosur KUR Syariah.,”  
*Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang Fasilitas Penjaminan  
Kredit Usaha Rakyat.*

www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 26 Juni 2021, Pukul 11:08. “www.ir-  
bankbsi.com di akses pada tanggal 26 Juni 2021, Pukul 11:08,”.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## **KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK KUR MIKRO**

### **TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

#### **Petunjuk Pengisian :**

Mohon berikan tanda (✓) pada pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas Pelayanan dan produk KUR Mikro terhadap kepuasan yang anda rasakan.

Keterangan jawaban dari pernyataan:

SS	Sangat Setuju
S	Setuju
CS	Cukup Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

Nb : Setiap indikator terdiri dari dua pernyataan

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
	KUALITAS PELAYANAN					
1	a. Berwujud ( <i>Tangibel</i> ) <i>MicroStaf</i> berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja.					
	Kantor Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang terlihat bersih dan rapi pada saat anda kesana.					
2	b. Keandalan ( <i>Realibility</i> ) <i>MicroStaf</i> melayani anda dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan anda.					
	<i>MicroStaf</i> dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah dengan ramah.					
3	c. Keresponsifan ( <i>Responsiveness</i> ) <i>MicroStaf</i> selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan anda.					
	<i>MicroStaf</i> melayani nasabah dengan komunikasi yang sopan dan santun.					
4	d. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) <i>MicroStaf</i> dapat menjaga kerahasiaan nasabah jumlah pinjaman					
	<i>MicroStaf</i> memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					

5	e. Empati ( <i>Emphaty</i> ) <i>MicroStaf</i> memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anda.					
	<i>MicroStaf</i> selalu memberikan solusi yang terbaik setiap masalah yang dihadapi nasabah					

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
	<b>PRODUK KUR MIKRO</b>					
1	a. Kinerja ( <i>Performance</i> ) Produk pembiayaan KUR Mikro memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pengajuan awal.					
	Produk pembiayaan KUR Mikro memiliki setoran pembayaran awal yang ringan.					
2	b. Daya Tahan ( <i>Durability</i> ) Produk pembiayaan KUR Mikro memiliki jangka waktu yang <i>fleksibel</i> dalam waktu pembayaran angsuran.					
3	c. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformity to specifications</i> ) Produk pembiayaan KUR Mikro sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4	d. Fitur ( <i>Features</i> ) Produk pembiayaan KUR Mikro berfungsi sebagai modal jangka panjang.					

	Produk pembiayaan KUR Mikro mempunyai daya tarik tersendiri.					
5	e. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) Produk pembiayaan KUR Mikro memberikan kepuasan bagi nasabah.					
	Produk pembiayaan KUR Mikro dapat diandalkan untuk modal usaha.					
6	f. Pelayanan ( <i>Servicesbility</i> ) <i>Micro Staf</i> cepat dalam menanggapi keluhan nasabah.					
7	g. Kesan Kualitas ( <i>Impression of quality</i> ) Informasi mengenai produk pembiayaan KUR Mikro dapat diketahui dengan mudah.					

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
	KEPUASAN NASABAH					
1	a. Harapan ( <i>Expectations</i> ) Setiap <i>MicroStaf</i> memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan dan harapan saya.					
	Saya sangat puas dengan proses yang cepat dalam pencairan modal pembiayaan KUR Mikro dari BSI Outlet Kepahiang.					
2	b. Kinerja ( <i>Performance</i> ) <i>MicroStaf</i> selalu mengutamakan kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah.					
	Saya sangat puas terhadap kinerja dari <i>MicroStaf</i> BSI Outlet Kepahiang.					
3	c. Perbandingan ( <i>Comprison</i> ) Karyawan Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang memberikan pelayanan yang terbaik sepanjang Karyawan yang pernah anda temui.					
	Saya merasa puas dengan pelayanan dan produk KUR mikro BSI Outlet Kepahiang lebih baik dari bank lain.					
4	d. Pengalaman ( <i>Confirmations</i> ) Selama menjadi nasabah saya merasa puas dengan pelayanan jasa dan produk pembiayaan yang diberikan oleh <i>MicroStaf</i> Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang.					
	Saya merasa puas dengan apa yang saya dapatkan selama saya menjadi nasabah pembiayaan produk KUR Mikro di BSI Outlet Kepahiang					

5	e. Kesesuaian Pelayanan ( <i>Positif Disconfiations</i> ) Pelayanan jasa yang diberikan <i>MicroStaf</i> Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang sesuai dengan harapan saya.					
	Saya merasa puas akan pemberian pelayanan dari awal pengajuan pembiayaan KUR Mikro sampai proses pencairan.					

## Data Tabulasi

NO	Kualitas Pelayanan (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	40
2	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	36
3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	39
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	42
5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	39
6	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	31
7	5	3	3	5	3	3	2	4	3	3	34
8	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	41
9	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	40
10	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	43
11	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	44
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
13	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45
14	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	40
15	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
17	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	39
18	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
21	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	40
22	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	36
23	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	40
24	3	3	2	4	4	4	3	5	4	4	36
25	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	33
26	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	37
27	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	39
28	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	42
29	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	36
30	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	39
31	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	40
32	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	37
33	3	3	5	3	3	4	5	5	3	4	38
34	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	43
35	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	41

No	Produk KUR Mikro (X2)										Total .X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
2	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	38
3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	43
6	3	4	2	5	3	3	3	3	4	5	35
7	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	28
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47
11	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	39
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	41
14	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	40
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
16	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	44
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
18	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
22	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	35
23	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	40
24	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	32
25	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	35
26	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	37
27	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	42
28	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
29	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	39
30	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
31	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	42
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	3	4	5	5	5	3	5	3	5	43
34	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
35	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	40

NO	Kepuasan Nasabah (Y)										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	41
2	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	39
3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	38
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	42
6	3	2	4	3	5	4	4	3	5	4	37
7	2	3	4	4	5	3	4	5	4	3	37
8	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	42
9	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	41
10	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	40
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
12	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	42
13	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	41
14	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	44
15	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	41
16	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	43
17	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
19	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41
20	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
22	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	40
23	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	39
24	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	39
25	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	42
26	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	38
27	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	41
28	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	41
29	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	41
30	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	40
31	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	40
32	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	38
33	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	38
34	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	42
35	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	40







Y.6	Pearson Correlation	.364*	.208	.091	.070	.473*	1	.091	.473*	.070	.473**	.594*
	Sig. (2-tailed)	.032	.230	.602	.689	.004		.602	.004	.689	.004	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y.7	Pearson Correlation	-.087	-.042	1.000**	.133	.049	.091	1	.049	.133	.049	.416*
	Sig. (2-tailed)	.618	.809	.000	.447	.782	.602		.782	.447	.782	.013
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y.8	Pearson Correlation	.275	.346*	.049	.214	1.000**	.473*	.049	1	.214	1.000**	.828*
	Sig. (2-tailed)	.110	.042	.782	.218	.000	.004	.782		.218	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y.9	Pearson Correlation	-.272	-.194	.133	1.000**	.214	.070	.133	.214	1	.214	.459*
	Sig. (2-tailed)	.113	.265	.447	.000	.218	.689	.447	.218		.218	.005
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y.10	Pearson Correlation	.275	.346*	.049	.214	1.000**	.473*	.049	1.000**	.214	1	.828*
	Sig. (2-tailed)	.110	.042	.782	.218	.000	.004	.782	.000	.218		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Total Y	Pearson Correlation	.363	.407*	.416	.459*	.828*	.594*	.416	.828*	.459*	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.032	.015	.013	.005	.000	.000	.013	.000	.005	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	35	31.00	48.00	39.6857	3.52112
PRODUK KUR MIKRO	35	32.00	47.00	41.1429	3.59855
KEPUASAN NASABAH	35	30.00	48.00	40.0000	4.13735
Valid N (listwise)	35				

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.618	10

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	35.5714	11.134	.136	.627
X1.2	35.8286	9.852	.436	.558
X1.3	35.7143	10.387	.302	.589
X1.4	35.4857	11.139	.177	.616
X1.5	35.7714	10.299	.394	.571
X1.6	35.5429	10.079	.351	.577
X1.7	35.8286	9.440	.404	.561
X1.8	35.8000	11.047	.154	.623
X1.9	35.8000	10.400	.320	.586
X1.10	35.8286	10.911	.221	.607

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	10

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	36.9429	11.761	.249	.726
X2.2	36.9429	10.879	.361	.711
X2.3	37.0000	10.588	.351	.715
X2.4	37.2571	11.432	.184	.743
X2.5	37.1714	9.440	.643	.660
X2.6	37.1714	9.440	.643	.660

X2.7	37.0857	10.492	.495	.691
X2.8	36.9429	10.879	.361	.711
X2.9	36.9429	11.644	.282	.721
X2.10	36.8286	11.499	.326	.716

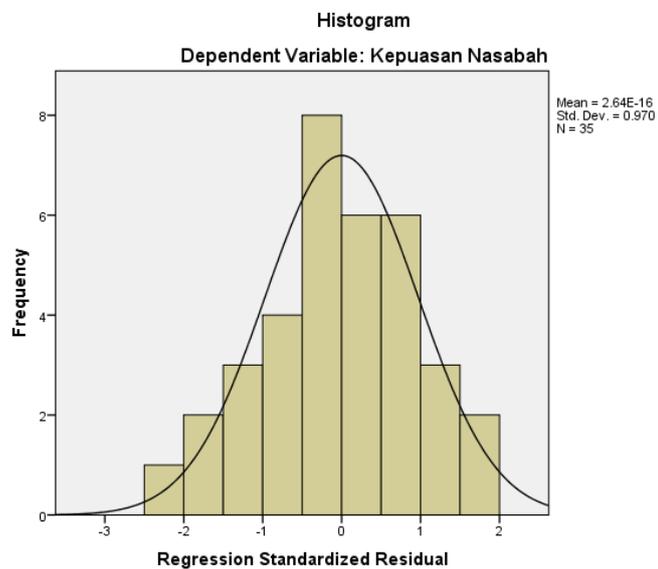
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	35.6571	15.408	.187	.771
Y.2	36.1714	15.323	.261	.759
Y.3	36.1143	15.163	.257	.760
Y.4	35.8857	14.810	.297	.756
Y.5	36.0286	12.558	.756	.688
Y.6	36.0857	14.022	.458	.733
Y.7	36.1143	15.163	.257	.760
Y.8	36.0286	12.558	.756	.688
Y.9	35.8857	14.810	.297	.756
Y.10	36.0286	12.558	.756	.688

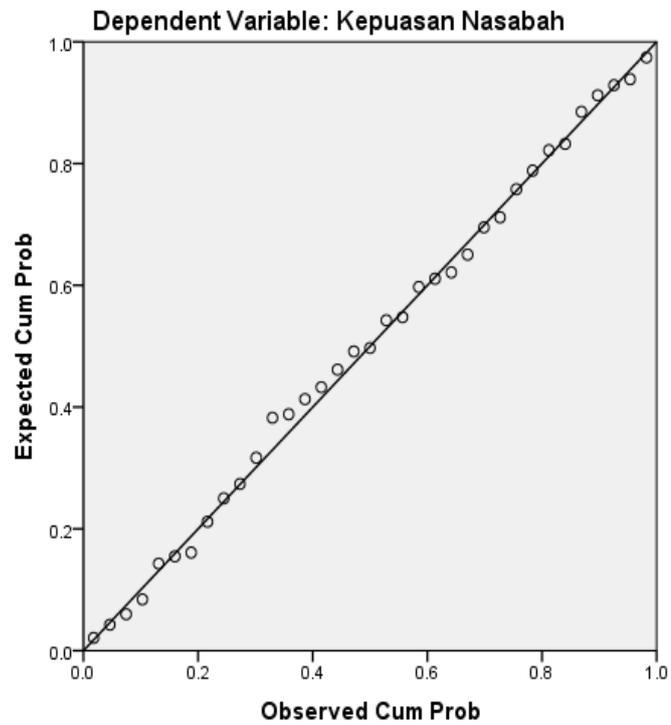
Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.617	2.56037
a. Predictors: (Constant), Produk KUR Mikro, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	372.225	2	186.112	28.390	.000 <sup>b</sup>
	Residual	209.775	32	6.555		
	Total	582.000	34			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Produk KUR Mikro, Kualitas Pelayanan						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.523	5.033		1.296	.204
	Kualitas Pelayanan	.501	.181	.432	2.621	.023
	Produk KUR Mikro	.678	.150	.696	4.518	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						



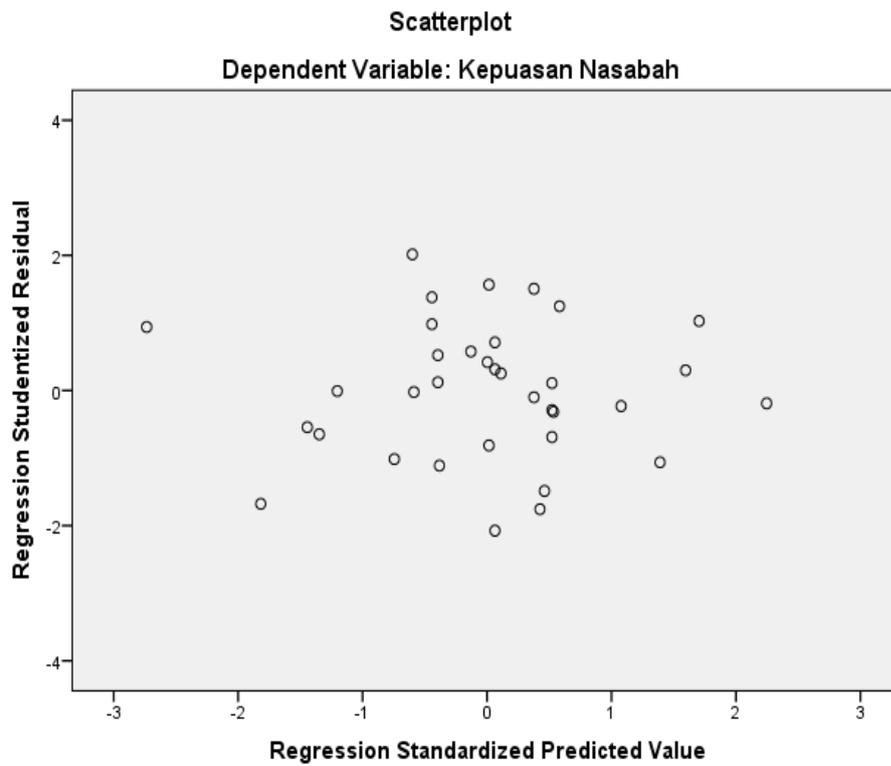
**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48392071
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.046
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.475	2.105
	Produk KUR Mikro	.475	2.105

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah





**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
 Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/04/2022

Pada hari ini Selasa..... Tanggal 26..... Bulan April..... Tahun 2022..... telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Rendi Guruh  
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam  
 Judul : Analisis Kualitas Rujukan dan Kualitas Pradef Kur Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Masyarakat Ekbat Monor).....

Pengantar Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Deva Sagda.....

Calon Pembimbing I : Hendrianto, M.A  
 Calon Pembimbing II : Adhman, Arifin, M.E.....

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Dengan mencantumkan judul dengan kalimat yang benar
2. Membuat pernyataan di latar belakang bahwa deva Ekbat Monor adalah deva yang banyak jumlah nasabahnya
3. Tidak tercantumnya Nama Bank yang jelas
4. Masukan data kur berdasarkan nama daerah yang diteliti, Inanjanik
5. Tidak menyebutkan perbedaan penelitian

Berdasarkan catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan *Layak / Tidak Layak* untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 4 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 18..... bulan Mei..... tahun 2022....., apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 26 April..... 2022

Moderator

*Deva Sagda*  
 Deva Sagda

Calon Pembimbing II

*[Signature]*

NIP. ....

Calon Pembimbing I

*[Signature]*

Salinan berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Nomor : ...../In.34/FS/PP.00.9/05/2022

**Tentang**  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- Mengingat : 2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Hendrianto, MA NIDN. 2021068701
2. Rahman Arifin, M.E NIP. 198812212019031009

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Randi Gunawan  
NIM : 18631115  
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Outlet Kepahiang

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan;
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup  
Pada tanggal : 31 Mei 2022



Tembusan :



IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003014 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 0568/In.34/FS/PP.00.9/08/2022  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 01 Agustus 2022

Kepada Yth,  
Pimpinan BSI Outlet Kepahiang  
Di-  
Kepahiang

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Randi Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 18631115  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahiang  
Waktu Penelitian : 01 Agustus 2022 Sampai Dengan 01 Oktober 2022  
Tempat Penelitian : BSI Outlet Kepahiang

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,



Dr. Yusufi, M.Ag

NIP.197002021998031007

Nomor	: 590 - 3 / 9028 / 10 / 2022 A
Tanggal	: 14 Oktober 2022
Kepada	: Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam U.p Ketua Prodi Perbankan Syariah
Perihal	: Surat Keterangan Selesai Penelitian

*Assalamu 'alaikum Wr. W.b*

Sehubungan dengan surat no.0568/In.34/FS/PP.00.9/8/2022 perihal permohonan izin penelitian dalam rangka memenuhi tugas skripsi mahasiswa prodi perbankan syariah dan dengan sudah selesainya dilaksanakan penelitian tersebut.

Bersama ini kami menerangkan bahwa mahasiswa

**Nama** : Randi Gunawan

**Nim** : 18631115

**Prodi** : Perbankan Syariah

**Fakultas** : Syariah dan Ekonomi Islam

**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro terhadap  
Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahiang

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Bank Syariah Indonesia Outlet Kepahiang sebagai syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr Wb*

Bengkulu, 14 Oktober 2022



**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
K.C. Bengkulu 5 Perumahan 2

**Gustanto Setiawan**

**MRM TL UMS Kepahiang**



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Randi Gunawan  
 NIM : 19631115  
 FAKULTAS/PRODI : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam /  
 Studi Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Hendrianto M.A  
 PEMBIMBING II : Rahman Arifin M.E  
 JUDUL SKRIPSI : RANGKAIH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK  
 KAFE MIKRO TERHADAP KEPuasan Nasabah  
 di BSI Outlet Keparatiang

\* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;

\* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing I minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali; dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Randi Gunawan  
 NIM : 19631115  
 FAKULTAS/PRODI : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam /  
 Studi Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Hendrianto M.A  
 PEMBIMBING II : Rahman Arifin M.E  
 JUDUL SKRIPSI : RANGKAIH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK  
 KAFE MIKRO TERHADAP KEPuasan Nasabah  
 di BSI Outlet Keparatiang

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,  
  
 Hendrianto M.A  
 NIP.

Pembimbing II,  
  
 Rahman Arifin, M.E  
 NIP. 198812212019031009



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	19/2022/05	- ACC Judul - Lanjut Pembinaan SK Pembimbing	A	(huf)
2	13/2022/06	- Revisi Bab I	B	(huf)
3	20/2022/06	- ACC bab I - lanjut bab II	A	(huf)
4	01/2022/07	- Revisi bab II	B	(huf)
5	08/2022/07	- ACC Bab II dan III	A	(huf)
6	29/2022/07	- Revisi kuesioner - lanjut penelitian	B	(huf)
7	20/2022/09	- Revisi Bab IV	B	(huf)
8	11/2022/10	- ACC Skripsi	A	(huf)



NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	19/2022/05	Revisi Bab I	(huf)	(huf)
2	31/2022/05	Revisi Bab II	(huf)	(huf)
3	15/2022/06	ACC Bab II-III	(huf)	(huf)
4	18/2022/07	Revisi Bab II	(huf)	(huf)
5	23/2022/09	ACC Bab III	(huf)	(huf)
6	25/2022/09	ACC Bab IV	(huf)	(huf)
7	10/2022/10	ACC Skripsi	(huf)	(huf)
8				



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jl. Dr. A.K. Gani, No. 1, Telp. (0732) 21010-21759, Fax 21010 Curup 39119 email: admin@iaincurup.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY**

Admin Turnitin Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Kur Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahang

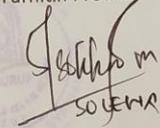
Penulis : Randi Gurawan  
NIM : 18631115

Dengan tingkat kesamaan sebesar 27 %

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 25 Oktober 2022

Pemeriksa,  
Admin Turnitin Prodi... Perbankan Syariah

  
( Soehna )

## DOKUMENTASI

Observasi Awal Dengan bapak Gustanto Setiawan sebagai *Micro Relationship*

*Manager Team Leader (MRM TL)* dari BSI OUTLET KEPAHIANG



## Pengisian Kuesioner Kepada Nasabah BSI Outlet Kepahiang





22		2	DENI PERMANO	18631035	Rahm Komala Dewi, MM	Nopriati, M.Ag	Finawati, M.E	Roddy Juanda	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MINAT GENERASI MILENIAL UNTUK BERINVESTASI DALAM INVESTITASI SYARIAH (Studi Kasus Mahasiswa Pengambilan Syariah Angkatan 2018)	PS
23		3	DINARIA ANGGARA	18631043	MISTIAN, SE, M.Pd, MM	Hendrianto, MA	Ahmad Danu Syahputra, M.S.I	Sepdi kedua	PERSEPSI PENGUNJUNGAN DI REKAMATAN UJIAN MAS DALAM MENJALIN LUSA BANK KONVENSIONAL, DIBANDINGKAN BANK SYARIAH	PS
24		1	Veft Eriqina	18631157	Khairat umam Khudhori M.E.I	Nopriati, M.Ag	Andriko M.E Sy	Widia akuma	KANALISASI KEBERAGYAKAN MASYARAKAT PAOK LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DI KOTA SURABAYA	PS
25		2	Bella Dwi Apriyanti	18631023	Ahmad Danu Syahputra, M.S.I	Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd, MM	Rahman Arifin, ME	Rini Anugraeni	Analisa Kinerja Keuangan dengan metode ROEC Pada Bank Muamalat Indonesia, Periode 2018-2020	PS
26		3	Mia Ismanati	18631092	Harianto Wijaya, M.M.E	Hendrianto, MA	Mega Ithamwati, ME	Randi Winardo	Kepijakan restrukturisasi pada nasabah kredit usaha rakyat (KUR) yang BSI (studi kasus)	PS
27		1	Sepdian Anu yulanda	18631137	Rahm Komala Dewi, MM	Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd, MM	Andriko M.E Sy	Citra Erieka	Pengaruh profilabilitas, ukuran aset penanaman dan kapabilitas saham publik terhadap pengungkapan CSR (penelitian PT. Astra Tbk dan Telkom Indonesia tahun 2019-2020)	PS
28		2	Roddy Juanda	18631131	M. Abdul Ghoni M.Ak	Nopriati, M.Ag	Rahman Arifin, ME	DENI PERMANO	TEKNOLOGI PROTEKTIVITAS LIKUIDITAS SOCIABILITAS	PS
29		3	Sepdi kedua	18631138	Rahm Komala Dewi, S.Si, MM	Prof. Dr. Budi Kusworo, M.Ag	Khairat Umam Khudhori, M.E.I	DINARIA ANGGARA	Pengaruh Pengambilan Zakat Profesi terhadap Keuangan Masyarakat	PS
30		1	Widia akuma	18631163	Citra pupa permata, SE, M.Ak	Hendrianto, MA	Mega Ithamwati, ME	Veft Eriqina	Zakat Profesi dibayar tab. Olu Timur	PS
31		2	Rini Anugraeni	18631127	Harianto Wijaya, M.M.E	Prof. Dr. Budi Kusworo, M.Ag	Khairat Umam Khudhori, M.E.I	Randi Winardo	Pengaruh tingkat pemahaman dan pendidikan masyarakat terhadap internal menabung di BSI berdasarkan	PS
32		3	Randi Winardo	18631116	Finawati, M.E	Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd, MM	Ahmad Danu Syahputra, M.S.I	Bella Dwi Apriyanti	Strategi BIZNAS dalam Meningkatkan Penemuan Zakat Profesi di Strategi Bank Syariah (Studi Kasus Yayasan Nurul Huda)	PS
33		1	Randi Gunawan	18631115	Finawati, M.E	Hendrianto, MA	Rahman Arifin, ME	Mia Ismanati	Strategi Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Ulahe Kecil Menengah (UKM) Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Kepahing)	PS
34		2	Siska Dwi Putri	18631143	Andriko, M.E Sy	Nopriati, M.Ag	Khairat Umam Khudhori, M.E.I	Andriko M.E Sy	Analisa Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk KUR Mikro Terhadapp Kepuasan Nasabah (Study Kasus Masyarakat Desa Tebat Morok)	PS
35		3	Della saglia	18631033	Nopriati, M.Ag	Hendrianto, MA	Rahman Arifin, ME	Rita Sri Ratu Sugianti	Menganalisis kemampuan pengelolaan dana zakat infak, zakat dan sedekah dalam meningkatkan kesejahteraan muslimah (studi kasus pada LAZISNU Reliance Lebong)	PS
36		1	Rita Sri Ratu Sugianti	18631159	Muhammad Abdul Ghoni, M.Ak	Prof. Dr. Budi Kusworo, M.Ag	Khairat Umam Khudhori, M.E.I	Randi Gunawan	Pengaruh pemahaman dan kesadaran muasak terhadap kapabilitas Sertifikasi zakat pertanian (studi kasus petani desa Rambu Rempung Cemp	PS
37		2	Wendi fermadi	18631162	Citra pupa permata, SE, M.Ak	Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd, MM	Andriko M.E Sy	Siska Dwi Putri	Analisa kognasi nasabah terhadap sistem layanan di BSI	PS
38		3	Wahni Hbabullah	18631160	Citra pupa permata, SE, M.Ak	Prof. Dr. Budi Kusworo, M.Ag	Ahmad Danu Syahputra, M.S.I	Della saglia	Persepsi Masyarakat Air Sengak Terhadap Masi Masalah Keuangan Lembaga	PS
39		1	Haik badawi	18631082	M. Abdul Ghoni, SE, M.Ak	Hendrianto, MA	Ahmad Danu Syahputra, M.S.I	Wendi fermadi	Persepsi Pegawai Pasir De Terhadap Masi Masalah Keuangan Lembaga	PS
40		2	Anggi Abbar	17831010	Dr. M. Istan, SE, M.PS, MM	Nopriati, M.Ag	Andriko M.E Sy	Wahni Hbabullah	PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PERBAIKAN SYARIAH TERHADAP MINAT MEMILIH PRODUK BANK SYARIAH (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Ujan Mas, Kabupaten Kepahing	PS

Menggetahui  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Yusuf M.Ag  
NIP. 197002021998031007

Khairat Umam Khudhori, M.E.I  
NIP. 199007252018011001

Ketua Prodi Perubahan Syariah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas.sei@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas.sei@iaincurup.ac.id)

**BIODATA ALUMNI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
TAHUN AKADEMIK 2023**

Nama Mahasiswa : Randi Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 18631115  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Tempat / Tanggal Lahir : Lubuk Linggau / 01/08/2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat Tempat Tinggal : Kepahiang  
Nomor Telepon / HP / WA : 089664436655  
Email : randigunawan181@gmail.com  
Tahun Masuk IAIN : 2018  
Tahun Tamat IAIN : 2023  
Pembimbing Akademik : Fitmawati, ME  
Pembimbing Skripsi I : Hendrianto, MA  
Pembimbing Skripsi II : Rahman Arifin, M.E  
Penguji Skripsi I : Noprizal, M.Ag  
Penguji Skripsi II : Harianto Wijaya, M, ME  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Outlet Kepahiang  
IPK Terakhir : 3.44  
Biaya Kuliah : Rp. 800.000  
Jalur Masuk : Mandiri/Lokal  
Asal SMA/SMK/MA : SMA Negeri 1 Kepahiang  
Jurusan SMA/SMK/MA : IPS  
NEM :  
Pesan / Saran untuk Prodi :  
  
**ORANG TUA**  
Nama Ibu Kandung : Gusmaniar  
Nama Bapak Kandung : Wenderpoli  
Alamat Orang Tua : Kepahiang  
Pendidikan Ayah : SMA/SMK/MA/Sederajat  
Pendidikan Ibu : SMA/SMK/MA/Sederajat  
Pekerjaan Ayah : Pedagang: Trader  
Pekerjaan Ibu : Lainnya  
  
**LAIN LAIN**  
Pekerjaan Lain : -  
Tinggi / Berat Badan : 165 cm/50 kg  
Status Perkawinan : Tidak Kawin  
Nama Suami / Istri : -



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas.sei@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas.sei@iaincurup.ac.id)

**ASAL PERGURUAN TINGGI** (Untuk Mahasiswa Pindahan)  
Nama Perguruan Tinggi Asal :  
Kabupaten / Kota PT Asal :



Curup, 21/02/2023 12:13:30  
Mahasiswa Ybs,

**Randi Gunawan**  
NIM. 18631115

## BIODATA PENULIS



**Randi Gunawan** adalah nama penulis skripsi ini.

Penulis dilahirkan dari pasangan suami istri yang bernama Wenderpoli dan Gusmaniar. Sebagai anak pertama dari 2 bersaudara.

Penulis dilahirkan pada tanggal 01 Agustus 2000 di Kota Lubuk Linggau , Provinsi Sumatera Selatan.

Penulis memulai menempuh dunia pendidikan di SDN O4 Kepahiang dan lulus pada tahun 2012, SMP Negeri 1 Kepahiang lulus pada tahun 2015, dan SMA Negeri 1 Kepahiang lulus pada tahun 2018. Hingga akhirnya bisa menempuh pendidikan perguruan tinggi di IAIN Curup Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Dengan mengambil Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan didalam kampus, antara lain menjadi anggota dari UKM Pramuka, dan menjadi anggota Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (DEMA F-SEI) IAIN Curup. Dengan tekad yang tinggi untuk terus belajar dan selalu berusaha penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi baik bagi pembaca maupun dunia pendidikan.