

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memeperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah dan Ekonomi Islam**



**OLEH:
SONIYA FRANSISKA
NIM. 14631004**

**PROGRAM STUDI SYARI'AH
FAKULTASSYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI
(IAIN) CURUP 2019**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamu'alaikumwr.wb.

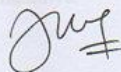
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat skripsi saudara Soniya Fransiska mahasiswa IAIN Curup yang berjudul : *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)* sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikaum. W+Wb.

Curup, November 2018

Pembimbing I



Dwi Sulastyawati, M. Sc
NIP 19840222 200912 2 010

Pembimbing II



Musda Asmara, M.Ag

SONIYA FRANSISKA
NIM 140124

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

PERNYATAAN BEBAS PELAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Soniya Fransiska
NIM : 14631004
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Curup) belum pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini disebutkan dalam refrensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan ini pernyataanini saya buat sebenarnya, agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 05 November 2018

Penulis



SONIYA FRANSISKA

NIM. 14631004



**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&ekonomisislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : **510** /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : **Soniya Fransiska**
NIM : **14631004**
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)**

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

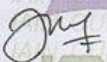
Hari/Tanggal : **Rabu, 28 November 2018**
Pukul : **08.00 – 09.30 WIB**
Tempat : **Ruang III Gedung Munaqosah Syariah IAIN Curup**


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

TIM PENGUJI

Ketua,

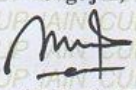
Sekretaris,

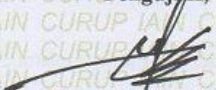

Dwi Sulastyawati, M. Sc
NIP 19840222 200912 2 010


Musda Asmara, M.Ag

Penguji I,

Penguji II,


Syarial Dedi, M. Ag
NIP 19781009 200801 1 007


Lendrawati, S.Ag., S.Pd., M.A
NIDN. 2007 03 77 03

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




Dr. Yusufri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumwr.wb

Syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus Bank syariah mandiri KCP Curup).

Adapun skripsi ini penulis susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata I jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam NegeriCurup, untukitukiranya para pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dan berbagai pihak, maka tidaklah mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memeberikan sumbangsih dalam menyelesaikan banyak berterimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr.Rahmad Hidayat, M.Ag., M,pd., selaku Rektor IAIN Curup
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

3. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Ketua Prodi Studi Perbankan Syariah serta sebagai Penasehat Akademis Penulis
4. Hj. Dwi Sulastyawati, M.sc selaku pembimbing I, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Musda Asmara, M.Ag selaku membimbing II serta mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Selaku penguji Syrial Dedi, M.Ag yang juga telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Selaku penguji Lendrawati, S.Ag., S.Pd., M.A yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Segenap dosen serta karyawan IAIN Curup telah membantu masa perkuliahan penulis
9. Seluruh narasumber yang penulis wawancarai dalam penelitian ini khususnya kepada pihak Bank Syariah Mandiri KCP Curup serta karyawannya yang telah memberikan informasi yang penulis perlukan.
10. Seluruh keluarga besar penulis, yaitu ayahku Davison, Ibuku Juliani dan saudara perempuanku Syeira Yunisa Dwi Putri, serta saudara Laki-laki Syeifo Yulis Trio Saputra serta keluargaku yang lainnya, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman teman seprjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2014, khususnya kelas VIII A yang tidak dapat dituliskan satu persatu, terimakasih atas dorongannya dan bantuannya selama ini.

12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat berterimakasih dan mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari para pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan berterimakasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karyalainnya di masa yang akan datang, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Curup, 05 November 2018
Penulis,

Soniya Fransiska
NIM. 14631004

Moto

*Orang yang takut kepada Allah atau bertaqwa kepada-Nya
maka sesungguhnya Allah
pastikan membimbingmu dalam menjalani kehidupan di
dunia dengan benar*

*Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu.
Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu
(Qs. Al-baqarah: 282)*

*Jaks elamanya kesulitan akan terus menjadi sebuah kesulitan tiada
henti*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*

(Qs. Asy-Syarah: 5-6)

Memulai dengan penuh keyakinan menjalankan
dengan penuh keikhlasan menyelesaikan dengan
penuh kebahagiaan

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Yang utama dari Segalanya

Sembah sujud sertasyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah. Taburan cinta dan kasih yang-Mu telah memberikanku kekuatan, membaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta, atas karuniamu serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselsaikan. Sholawat dan salam selalu melimpahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW.

Dengan kerendahan hati, kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang selalauku sayangi.....

Sebagai tanda dan bakti, hormat, dan rasa cinta dan kasih yang tidak terhingga kupersembahkan kepada Ayah dan mamaku yang telah mencurahkan pengorbanan dan kasih sayangpadaku, air Mata, cucuran darah dan keringat serta doa dan harapanmu adalah sumber kekuatan dalam setiap langkahku, sebaris senyummu pada tiap harinya, menjadi awal langkahku untuk membuatmu selalu tersenyum selamanya.....

Teman -temanTerbaikku

Buatsahabat- sahabatku kelas PA A angkatan 2014, terkhususnya mereka yang terkasih Anggik Anggraini, Desi Eka

Wulandari, Sudirman, Ihsan Saputra, Winda Vebriza, Nani Siti Rohani, Della Lidya, terimakasih untuk selama ini telah memeberikan semangat dan tawa kalian padatiap harinya.

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku

Bapak Noprizal, M.Ag sekaligus dosen pembimbing akademik, ibu Hj Dwi sulastyawati, M.sc selaku Dosen pembimbing I, Ibu Musda Asmara, MA selaku pembimbing ke II, serta seluruh dosen Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Curup. Terimakasih atas semua ilmu, pegalaman, nasehat, serta bantuan yang telah diberikan kepada saya selama ini, serta seluruh karyawan/karyawati diFakultas Syariah Intitut Agama Islam Negeri Curup

PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP CURUP)

Oleh :

Soniya Fransiska

Abstrak: Pada saat ini, seperti yang kita ketahui bank konvensional sangat lah unggul di bandingkan dengan bank syariah, maka dari itu pihak bank syariah selalu gencar dalam kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pada nasabah, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu KCP Curup selalu melakukan peningkatan untuk pelayanan bagi nasabah dengan berbagai cara. Saat ini pihak Bank Syariah Mandiri KCP Curup sangat memperhatikan dalam kualitas layanan bank yang mana untuk melihat seberapa besar kepuasan nasabah atas pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank. Peristiwa yang pernah terjadi di di Bank Syariah Mandiri KCP Curup dimana sebagian dari nasabah pada pihak bank mengalami pelayanan yang sedikit merugikan bagi nasabah, maka dari itu dalam penelitian ini untuk mencoba melihat bagaimana dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank apakah dalam pelayanan yang diberikan tersebut merasa memuaskan ataupun sebaliknya. Apakah kualitas layanan Bank Syariah Mandiri KCP Curup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang mana pernah mengalami pelayanan kurang baik dan kurang memuaskan oleh pihak nasabah.

Ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode carter untuk mengukur kepuasan nasabah atas bank tersebut, penelitian ini mealalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier sederhana dengan mengolah data beberapa angka yang didapatkan dari kuesioner dan kemudian mendekripsikan serta menyimpulkannya hasil data tersebut guna mengetahui signifikansi hubungan kualitas layanan untuk mengukur kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dari responden merasa puas dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Curup dimana dapat dilihat dari indikator penelitian dengan menggunakan angket yang diberikan kepada responden. Terdapat hubungan yang cukup antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tersebut dapat dilihat dari pedoman tabel interpersi terhadap koefisien kolerasi sebesar 0,514. Kemudian dilihat dari hasil uji penelitian tersebut memperoleh sebesar 0,264 dan dinyatakan dalam bentuk % menunjukkan , sebesar 26,4% dan sisanya 73,6% dari faktor lain yang tidak ditemukan dalam variabel penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6

F. Manfaat Peneleitian.....	6
G. Kajian Pustaka.....	7
H. Defini Operasional.....	9
I. Hipotesis Penelitian.....	11
J. Metode Penelitian.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas.....	26
B. Pengertian Layanan.....	27
C. Kulitas Layanan.....	31
D. Kepuasan Nasabah.....	39

BAB III GAMBARAN UMUM ISTANSI

A. Keadaan Umum.....	47
B. Sejarah Singkat.....	48
C. Asas dan Prinsip Perbankan.....	51
D. Produk Jasa Pelayanan BSM.....	53
E. Visi dan Misi.....	54
F. Struktur Organisasi.....	56
G. Kegiatan Pokok Istansi.....	57
H. Produk Jasa BSM.....	59

BAB IV PEMBAHASAN

A. Hasil Kualitas Layanan.....	65
B. Hasil Responden Kepuasan.....	67
C. Hasil Penelitian.....	67
1) Uji Validitas Umum Responden.....	67
2) Asumsi Klasik.....	70
3) Uji Hipotesis.....	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Di era globalisasi pada saat ini, dalam bisnis perbankan juga merupakan bisnis kepercayaan dimana saja bank juga harus mampu memberikan jasa yang mana aman pada nasabahnya bagi dalam dunia perbankan. Sebelumnya pula dunia dalam perbankan di Indonesia dalam keadaan bersifat pasif, dimana dalam artinya hanya menunggu nasabahnya datang ke bank¹. Bank juga merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lain-lainya 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 kekecewaan 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 sebenarnya adalah dapat merebut hati dari masyarakat, sehingga sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan).

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.232

dengan baik². Upaya dalam pengembangan kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh bank syariah sebenarnya tidak cukup dengan berlandaskan UU tetapi juga berorientasi pada pasar atau dari masyarakat dimana sebagai pengguna jasa dalam perbankan. Hal ini juga terakit dengan dengan harapan dari masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam transaksi, terdapat dalam Al-qur'an surah Ali-Imran ayat 159 memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seorang (pelanggan)

أَوْرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَاعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُ أَلْقَلْبِ غَلِيظٍ فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
 ﴿١٥٩﴾ الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَدَّ

Artinya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³

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

²Lady Octavia limbong, "Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank," studi kasus danamon cabang bogor skripsi sekolah pertanian bogor Oktober 2009, hal.2. Diakses pada 6 januari 2018

³Qur'an surah, *Ali-Imran*, (Jakarta: Qomari, 2000), hal.103.

semangkingtinggi 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 memungkinkan bank tersebut dapat memahami harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya akan menciptakan kesetian (*loyalty*) pada bank tersebut⁴.

Metode dalam pengukuran kualitas pelayanan yang sering digunakan secara luas biasanya ialah metode *Servqual* akan tetapi metode *servqual* tersebut biasanya digunakan oleh bank konvensional dimana metode ini juga bersifat general, yang mana terdiri dari berdasarkan lima dimensi yaitu; *tangibility*, *realibility*, *resvonsiviness*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam model pengukuran untuk mengukur jasa yang bersamaan dengan prinsip syari'ah model ini yang digunakan model *Carter* dimana dalam pengukuran kualitas dalam pelayanan tersebut meliputi 6 dimensi yaitu; *compliance*, *assurance*, *reability*, *tangibility*, *emphaty*, *responsiveness*.

Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian di Bank Syari'ah Mandiri Curup Rejang Lebong, dimana bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang berdasarkan syariah (hukum) Islam. Terdapat beberapa contoh kasus yang dialami oleh nasabah diantaranya adalah penarikan melalui atm untuk melakukan penarikan sejumlah uang akan tetapi uang tersebut tidak keluar, dan jumlah saldo malah berkurang setelah dikonfirmasi dengan pihak bank malah

⁴Olyvia Ivone,"*Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Dimensi Dengan Variabel Kepuasan*," Skripsi Fakultas Manajmen Surakarta 2010. Diakses pada 8 januari 2018

tidak ada jawaban selama tiga bulan tersebut, terdapat pula kasus dari nasabah dengan banyaknya potongan biaya dari tabungan tersebut sehingga nasabah tidak simpati dengan bank tersebut maka dari itu nasabah enggan lagi untuk menabung disebabkan banyaknya potongan tersebut, selain itu terdapat kasus dimana seorang nasabah merasa dirugikan atas pinjaman yang dilakukan nasabah oleh bank tersebut tidak sesuai janji yang di berikan oleh Bank Syariah Mandiri tersebut saat ditanyakan langsung dengan pihak bank akan tetapi pihak bank tidak merespon sehingga terjadilah pertentangan antara pihak bank dan nasabah tersebut.

Maka dari itu peneliti ingin mengetahui apakah permasalahan tersebut menyangkut dengan kualitas pelayanan tersebut atau sebagainya, selain itu juga penulis terdapat ketertarikan meneliti terhadap kemampuan kualitas dalam pelayanan yang di bank syariah mandiri, kemudian dari pada itu dari metode carter mana yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang telah diberikan oleh bank. Sebab dari itu peneliti tertarik dalam meneiliti kulitas layanan dalam Perbankan Syariah Mandiri di Rejang Lebong dengan judul **Pengaruh Kualitas layanan Bank Untuk Mengukur Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Syariah Mandiri Curup**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya. Maka peneliti mendapat beberapa permasalahan di antaranya bagaimanakah kualitas pelayanan bank syariah mandiri tersebut, dan seberapa persen nasabah yang merasa puas dan tidak puas dalam pelayanan bank mandiri syariah serta manakah yang paling berpengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang yang tertulis dalam latar belakang peneliti memberi batasan masalah pada pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Curup.

D. Rumusan Masalah

Perbankan syariah sebagai media penyedia jasa memiliki karekteristik produk yang juga hampir sama dengan perbankan lainya. Sehingga dalam pelayanan terletak pada perbedaanya yang mana diberikan oleh masing-masing bank tersebut diantaranya;

1. Bagaimana kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak di Bank Syariah Mandiri KCP Curup ?
2. Apakah kualitas pelayanan dari *compliance*, *assurance*, *tangibility*, *realibility*, *emphaty*, *responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu (KCP) Curup ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak di Bank Syariah Mandiri KCP Curup .
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, yaitu: *compliance, assurance, tangibility, realibility, emphaty, responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri .

F. Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat dari penelitian ini adalah ;

1. Secara Teoritis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, referensi serta juga masukan-masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan sebagai hasil pertimbangan dalam pelayanan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan mereka.

2. Manfaat Praktis

Bahwa dengan ini dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang akan diteliti dan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi para pihak pembaca atau *stake holder*.

G. Kajian Pustaka

Penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah juga dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani pada tahun (2016) yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*"⁵ yang mana penelitian ini menggunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang di proyeksikan kedalam beberapa komponen yaitu: sikap pelanggan, tanggapan penyedia jasa dalam menanggapi keluhan pelanggan, jasa pembayaran, fasilitas tambahan, dan ketepatan waktu pelayanan. Dari hasil penelitian didapatkan penilaian kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank syariah sudah diatas moderat. Dalam analisis varian dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pada empat bank dianggap tidak signifikan. Kualitas dari tiap bank dianggap tidak ada perbedaan sama halnya dengan uji perbedaan terhadap kepuasan nasabah pada masing-masing bank syariah, dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Longginus Passe, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*,"⁶ Maka dari hasil dari penelitian tersebut menunjukkan nilai *adjusted r square* 0,093% yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Nilai 9,3% diperoleh dari presentase berdasarkan kualitas pelayanan *tangibility* (Layanan bukti fisik) dari indikator: peralatan yang modern,

⁵ Putri Dwi Cahyani, *op. cit.* , hlm 155.

⁶ Longginus Passe, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*," Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen (Yogyakarta 2016), hal.41. Diakses pada 15 Januari 2018

fasilitas yang menarik secara visual, dan teknologi yang maju untuk memudahkan nasabah bertransaksi. Sedangkan sisanya 90,7% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti aplikasi perusahaan yang strategis, program promosi tabungan dan lain-lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Juzan tri hartanto, dimana “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*” (Studi Kasus Pada PT. BPR Bank Jogja) dalam penulisan skripsinya tahun 2010.⁷ Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dimensi (*variabel*) servqual yaitu empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan sedngkan dalam varibel-variabel bukti fisisk (*tangibles*), kendala (*realibility*) daya tangkap (*Responsiviness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Diantara tiga judul dalam kajian pustaka tersebut yang membedakan dengan penilitian saya dengan penelitian putri dwi cahyani adalah kami sama-sama menggunakan metode cater akan tetapi peniliti yang dilakukan oleh putri dwi cahyani tersebut membandingkan dengan empat bank sekaligus sedangkan yang saya lakukan hanya satu bank dimana saya ingin melihat seberapa pengaruh kualitas pelayanan bank untuk mengukur kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank syariah mandiri tanpa membandingkan diantara bank yang lainnya

Pada penelitian yang dilakukan oleh longginus passe dengan penilitian saya yaitu saya menggunakan enam dimensi diantaranya yaitu; *compliance*, *assurance*, *tangibility*, *realibility*, *emphaty*, *responsiveness* sedangkan yang

⁷Juzan Tri Hartanto, *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BPR Bank Jogja)*, Tesis Program Magister Manajmen Universitas Gundarma, 2010.

dilakukan oleh Longginsu Passe dan penelitian Juzan Tri Hartanto hanya lima dimensi dan Juzan Tri Hartanto menggunakan empat variabel. Oleh karena itu, penelitian ini masih sangat urgen untuk diteliti, maka penulis ingin melanjutkan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup)*

H. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini yang berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup)*. Supaya pembaca tidak mengalami kekeliruan dan tidak menyimpang dari pengertian sebenarnya dalam hal ini peneliti akan menjelaskan definisinya yang se jelasnya. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang⁸. Jadi pengaruh adalah suatu kekuatan yang muncul dari suatu benda atau seseorang, dalam penelitian ini, pengaruh diartikan sebagai sesuatu yang terjadi karena faktor tertentu.

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.⁹ Jadi kualitas itu sendiri adalah dimana mempunyai suatu ukuran yang baik atau tidaknya sesuatu. Pelayanan adalah upaya menyiapkan, menyediakan atau mengurus orang lain. Pihak yang dilayani disebut dengan pelanggan¹⁰ Jadi pelayanan adalah dimana suatu kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dalam melayani kebutuhan

⁸ Team pustaka phoenix, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), hal.657

⁹ Di akses <https://www.kbbi.web.id/kualitas>, tanggal 10 April 2018 14.16 wib

¹⁰ Sujardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 45

nasabah dan menyediakan berbagai keperluan yang diinginkan oleh nasabah tersebut. Mengukur adalah menilai mutu dengan cara membandingkan, menguji, mencoba, mengira. Maka dari itu mengukur itu sendiri dimana membandingkan sesuatu atau menguji mengenai suatu ukuran tersebut dengan yang lainnya.

Kepuasan adalah perasaan senang dikarenakan keinginan serta kebutuhan seseorang yang telah terpenuhi maka menimbulkan kepuasan tersendiri yang terjadi pada seseorang tersebut. Nasabah adalah dimana adanya orang yang berhubungan dengan suatu lembaga atau dimana menjadi suatu langganan di bank (dalam hal keuangan)

Berikut sifat-sifat nasabah yang dikenal:

1. Nasabah dianggap raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
3. Tidak mau didebat dan tidak mau di singgung
4. Nasabah mau diperhatikan
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank¹¹

I. Hipotesis Penelitian.

Pengertian dari hipotesis adalah “ Di bawah kebenaran” kebenaran yang masih di bawah (belum tentu benar), dan baru dapat diangkat menjadi suatu kebenaran.¹² hipotesis juga disebut sebagai jawaban sementara

H_1 = Diterima Jika r hitung $>$ r tabel.

H_0 = Diterima jika r hitung $<$ r tabel

Maka,

¹¹M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 220

¹² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal.57

H_1 : Menerima H_0 , yang berate reputasi tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada pengguna jasa perbankan Syariah Mandiri Cabang Pembantu (KCP) Curup.

H_0 : Menolak H_0 , yang berarti kualitas pelayanan dari apakah kualitas pelayanan, yaitu: *compliance, assurance, tangibility, realibility, emphaty, responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri

J. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah (*field research*) atau penelitian lapangan dengan teknis analisis kuantitatif yang mana penelitian ini untuk mengetahui diantara variabel-variabel yang diteliti tanpa melakukan intervensi terhadap variasi variabel-variabel yang bersangkutan.¹³ Data yang diperoleh merupakan “data ilmiah seperti apa adanya”.¹⁴ Menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Curup.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di lembaga keuangan, yaitu Bank Syariah Mandiri Curup alasan memilih lokasi pemilihan lokasi penelitian ini ialah dengan alasan bahwa bank tersebut dengan alasan memiliki tempat

¹³Saifudin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1991), hal.21

¹⁴*Ibid.* hal.21

yang strategis dan adanya sikap terbuka dari lembaga tersebut dalam memberikan informasi terkait penelitian yang akan dilakukan.

Bahwa dalam penelitian juga terdapat bagian yang mana adanya populasi serta sampel untuk dilakukan dalam penelitian tersebut, diketahui bahwa populasi itu merupakan kumpulan dari elmen yang memiliki karakteristik yang membedakan kumpulan tersebut dengan lain. Populasi juga didefinisikan sebagai kelompok objek yang dikenai generalisasi hasil penelitian atau semua individu atau objek yang menjadi bahan penelitian.¹⁵ Berdasarkan dari pengertian di atas maka populasi adalah sekelompok individu yang menjadi pusat penelitian. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pembantu (KCP) Curup maka dari target populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan perbankan yang berada di Dusun Curup, seperti dosen STAIN Curup, dewan guru MIN 1 Dusun Curup dan serta warga sekitarnya yang menggunakan jasa pelayanan dalam bank tersebut dimana dalam jumlah nasabahnya yang terhitung sekitar 320 orang. Kemudian peneliti juga melihat bagian dari sampel yang dilakukan oleh peneliti dimana sampel tersebut merupakan bagian dari suatu populasi.¹⁶ Menurut Kasmadi dalam bukunya yang berjudul penelitian modern penelitian kuantitatif yang menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian tersebut penelitian yang diambil oleh populasi jika diambil dalam populasi dalam bentuk besar

¹⁵Mohamad Yudi Mahadianto, *et al*, *Analisis Parametrik Dependensiasi Dengan Program SS*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2013), Cetakan 1. hal 3

¹⁶ *Ibid* hal.4

maka dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% dari jumlah populasi yang ada.¹⁷ Dari teori tersebut maka peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi yang ada sehingga diperoleh sebanyak 32 orang. Untuk lebih jelasnya maka dapat dihitung dengan cara sebagai berikut;

$$n = N \times 10\%$$

$$n = 320 \times \frac{10}{100}$$

$$n = 32 \text{ Orang}$$

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa total keseluruhan nasabah yang peneliti lakukan adalah sejumlah 32 orang.

3. Sumber Data

Untuk melengkapi penelitian ini, perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Berdasarkan sumbernya jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder berdasarkan sumber primer adalah sumber data yang didapat langsung dari responden oleh peneliti.¹⁸ Data primer merupakan data yang didapat dari sumber data pertama baik dari individu atau perserongan, *requirement* atau hasil pengisian kuesioner data primer penelitian terdiri dari hasil survey nasabah menggunakan kuesioner yang dibagikan ke responden yang dianggap mampu memberikan penilaian tentang kriteria yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi dan penilaian kepuasan layanan yang diterima nasabah bank syariah mandiri.

¹⁷Kasmadi, *Penelitian Modrn Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2004) Cetakan 2, hal.66

¹⁸Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 24

Responden dari penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi perbankan, baik yang menyimpan dananya dan meminjam dana di bank syariah mandiri.

Data Sekunder data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber skunder dari data yang dibutuhkan. Data yang penulis dapatkan melalui dokumen yang terkait dengan penelitian yaitu pada Bank Syariah Mandiri.

4. Jenis Data

Berdasarkan dari jenis data yang telah digunakan dalam penelitian tersebut penelitian ini juga menggunakan penelitian kuantitatif, sehubungan dari pada itu metode yang dipilih adalah dengan metode pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini tersebut umumnya melihat dari gejala-gejala hasil dari penelitian dalam berwujud data, di ukur dan dikonvermasikan dahulu dlam bnetuk angka-angka atau di kualifikasikan dan di analisis dengan teknik statistik. Peneltian ini juga melihat pengaruh antara variabel bebas (variabel independen) yang mana mempengaruhi variabel terikat (variabel dependen), yaitu variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup (X) dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).

5. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Kuesioner (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.¹⁹ 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 tiap butir pertanyaan yang tertera dalam angket, responden diharapkan memilih satu jawaban yang di anggap paling sesuai dengan dirinya, angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup karenanya jawaban telah di sediakan. Dan pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran likert dengan lima tingkat atau pilihan

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2004), hal 135

jawaban dengan skala adapun skala skor jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut;

Tabel 1.1
Skor Pengukuran Dengan Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Skor Untuk Jawaban Positif	Skor Untuk Jawaban Negatif
1	Jawaban SM	5	1
2	Jawaban M	4	2
3	Jawaban CM	3	3
4	Jawaban TM	2	4
5	Jawaban STM	1	5

- SM (sangat memuaskan)
- M (memuaskan)
- CM (cukup memuaskan)
- TM (tidak memuaskan)
- STM (sangat tidak memuaskan)

b. 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.

c. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung. Observasi di artikan sebagai pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.²⁰ 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.

d. Kepustakaan

Dalam teknik pengumpulan data terdapat berbagai macam teknik salah satunya, dengan menggunakan teknik kepustakaan untuk menambah referensi. Dan dengan teknik ini digunakan agar mendapatkan data yang berkenaan dengan teori yang sesuai dengan penelitian dilakukan.

6. 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 yangakan di lakukan dengan bebrapa tahapan, yaitu:

²⁰Amrul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hal.129

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 Validitas²¹

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

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu

²¹ H. Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal.45

pengukuran yang mampu memberikan ukur terpercaya (*reliabel*)²²

Hasil Penelitian reliabel, apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, dalam menghitung reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, maka batasan reliabilitas sebenarnya sudah ditentukan.²³

3) Metode Analisis Data

Pengelolaan dan analisis data menggunakan bantuan computer dan software program SPSS versi 16.0 didalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang mana bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian dengan menggunakan analisis data tersebut terdapat beberapa indikator dari pertanyaan yang setiap item masing-masing dengan memberi skor dalam skala likert.

Skala Likert adalah dimana untuk mengukur persepsi seseorang untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap objek atau fenomena tertentu atau skala likert juga merupakan skala yang meminta responden untuk

²²Ety Rochaety, *Metodologi penelitian Bisnis: Dengan aplikasi SPSS*, (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana media, 2009), hal.49

²³Edwin Mustafa dan herdius Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007), hal. 116

menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu objek.²⁴

1. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer, maka peneliti melakukan uji multikolinieritas, uji normalitas, dan uji heteroskedastitas.

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna, model regresi yang baik mensyaratkan tidak hanya masalah multikolinieritas.²⁵ Untuk mendeteksi multikolinieritas di dalam regresi dapat dilihat dari *tolerance value* nilai *variance inflation*(VIF). Model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah yang mempunyai di atas 0,1 atau VIF dibawah 10, apabila *tolerance variance* 0,1 atau VIF di atas 10 maka terjadi multikolinieritas

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen

²⁴Ety Rochaety, *Metodologi penelitian Bisnis: Dengan aplikasi SPSS*, (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana media, 2009), hal.78

²⁵Duwi Priyanto, *Analisis Kolerasi, Regresi dan Multivariat dengan SPSS*, (Jakarta : Gava Media, 2013), hal 43

keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Cara untuk menggesek normalitas adalah dengan *Normal Probability Plot* (P-Plot). Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik dan serah mengikuti garis diagonal.²⁶

c. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastitas dan jika berbeda disebut heteroskedastitas, model regresi yang baik adalah homoskedastitas.²⁷

Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastitas dapat dilihat dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* jika ada pola tertentu maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastitas tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastitas.

4) Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, maka dirumuskan persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

²⁶ Singgih Santoso, SPSS, (Jakarta: Gramedia, 2004), hal.27

²⁷ H. Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2009)

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepercayaan Nasabah

a = Kostanta

b = Kofiesien regresi

X = Kualitas Pelayanan (Variabel Bebas)

e = Errorr ²⁸

5) Uji t

Uji t merupakan yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau pengujian signifikansi variabel X dalam mempengaruhi variabel Y. Dalam penelitian ini untuk mengukur atau menguji tingkat signifikansi antara variabel penulis hanya menggunakan uji t. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu kepuasan nasabah.²⁹

6) Koefisien Determinasi (R^2 atau *R-Square*),

Koefisien Determinasi (R^2 atau *R-Square*), indeks determinasi diberi notasi dengan R^2 . Indeks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X) ke dalam variabel terikat (Y) yang biasanya dinyatakan dalam persen (%), dan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar

²⁸M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensif)*, (Jakarta: Putra 2010), hal.219

²⁹ Ibid

kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS koefisien determinasi terletak pada table *Model Summary* dan tertulis R Square. Untuk melihat data determinasi pada data SPSS, maka dari hasil output dapat dilihat pada tabel *model summary* pada kolom *R squar*.

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas, nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variasi variabel dependen.³⁰ Tabel acuan yang menjadi ukuran seberapa besar penjelasan R^2 adalah sebagai berikut;

Tabel 1.2

Acuan Pengukuran Besar Pada r ^{tabel}

0,00 - 0,20	Tidak ada Hubungan (Rendah sekali)
0,20 - 0,40	Hubungan Rendah (Kecil)
0,40 - 0,70	Hubungan Sedang (Cukup)
0,70 - 0,90	Hubungan Tinggi (Kuat)
0,90 - 1,00	Hubungan Tinggi Sekali (Sangat Kuat)

³⁰ Riduwan, Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian, (Bandung : Alfabeta, 2013). hal. 223

BAB II

LANDASAN TEORI

Didalam suatu penelitian untuk mendukung realibilitas suatu penelitian tersebut, maka dapat dibutuhkan teori yang juga ikut serta mendasarinya. Kemampuan bank dalam menghimpun dana deposito dari masyarakat, juga ditentukan oleh lokasi kantor pusat, kantor cabang dan kantor cabang pembantu mereka. Semakin banyak kantor dan kantor cabang pembantu di banyak tempat yang strategis, semakin besar harapan bank dikunjungi banyak nasabah. Disamping lokasi strategis bank harus mempunyai staf yang ramah, cekatan serta mampu melayani beraneka ragam nasabah dengan baik.

Dengan demikian banyak deposan merasa puas atas layanan bank di mana uang mereka didepositkan. Keadaan fisik gedung kantor cabang kantor cabang pembantu, termasuk tempat parkir, ikut menentukan kesediaan deposan mengunjungi kantor tersebut (dan mendepositkan uangnya). Hal itu disebabkan karena kebanyakan manusia suka melakukan transaksi bisnis di tempat-tempat yang rapi dan menyenangkan.³¹ Begitupun juga dengan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Untuk Mengukur Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup”. Adapun beberapa teori yang mendukung dan juga ikut mendasarinya teori-teori tersebut dapat diuraikan sebagai berikut;

³¹Siswanto Sutojo, *The Management Of Comercial Bank*, (Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2010) hal.144

A. Pengertian Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah, “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir, yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut. Maksud dari pengertian di atas dapat diringkaskan sebagai berikut: Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas barang dan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan

demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.³²

B. Pengertian pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat konsumen dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen

³² Nina Indah Febriana, Kualitas Layanan Bank,” *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia*,”(Tulungagung: Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Vol.3, 2016), h.5

secara profesional.³³ Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perlu dipahami pula bahwa layanan (*service*) berasal dari orang-orang (pegawai/karyawan) bukan dari organisasi atau perusahaan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan.³⁴

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, Kotler (2007). Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

³³ Wirdayani Wahab, Pelayanan Bank, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah”. (Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2, 2017), h.6

³⁴ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, “Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Control Jilid I,” (Jakarta: Erlangga, 2001), h.78

Menurut Kotler dan Sampara Lukman, pelayanan adalah setiadaknya kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima.³⁵

1. Dasar-dasar Pelayanan

a. Memutuskan perhatian terhadap kepada pelanggan.

Cara yang ditempuh antara lain;

- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali-kali memotong pembicaraanya.
- 2) Memperhatikan sikap tubuh, bertindak secara tenang dan rileks.
- 3) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum.
- 4) Memperhatikan ekspresi wajah dan selalu tampil senyum.

b. Memberikan pelayanan yang efisien.

Cara yang dapat dilakukan adalah antara lain;

- 1) Segera melayani pelanggan berikutnya apabila telah selesai dengan pelanggan yang satu.
- 2) Menggunakan waktu seakurat mungkin.
- 3) Berbicara seperlunya dengan pelanggan.

³⁵*Ibid.*,

- 4) Merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan.
 - 5) Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
- c. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan
- Cara yang dapat dilakukan antara lain;
- 1) Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
 - 2) Selalu menyebutkan nama pelanggan saat berkomunikasi.
 - 3) Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan.
- d. Membina hubungan baik dengan pelanggan
- Cara yang dapat ditempuh diantara lain;
- 1) Mendengarkan apa yang disampaikan pelanggan tanpa memotong pembicaraannya.
 - 2) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan
 - 3) Selalu berusaha menyelesaikan masalah dengan bijak.

Setiap karyawan diperusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka setiap karyawan harus memiliki dasar-dasar

pelayanan yang kokoh, pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan.³⁶

Faktor keberhasilan pelayanan yang lebih utama adalah sumber daya manusia, sistem, dan teknologi terpadu. Apabila pelayanannya tidak optimal, maka pihak bank akan sulit untuk mempertahankan nasabahnya. Bank yang mempunyai pelayanan yang baik, misalnya ramah tamah, cepat tanggap terhadap nasabah, murah tersenyum, kenyamanan *banking hall*, dan kebersihan yang terjaga akan membuat nasabah betah dan pada akhirnya menjadi puas. Pelayanan nasabah bukan hanya sekedar bermaksud melayani tetapi juga merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan nasabah yang baik merupakan bisnis inti Bank (*core business*).³⁷

Dengan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas dalam pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen yang mana bertujuan untuk melakukan kerja sama dalam jangka panjang, dengan kiat melakukan hal-hal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak bank. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang

³⁶ Endang sugiaro, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia,2002) hal.37

³⁷Soetanto Hadinoto, *Bank Ritel Mikro dan Konsumen*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia,2009) hal.128

ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

C. Kualitas Layanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Untuk memperoleh gambaran tentang sebagai berikut:

- 1) Aritonang; Persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan
- 2) Simamorg; Pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan
- 3) Wyckup; Tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.
- 4) ISO; Degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement ” artinya derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan”.³⁸

Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan bank (*service quality*), sedangkan untuk variabel endogenus adalah *compliance, assurance, reliability, tangible,*

³⁸Eswika Nilasari & Istiatin, Fakultas Ekonomi,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*”,(Surakarta: Universitas Islam Batik Surakarta, Vol. 13, No 01, 2015) hal.4

empathy, dan *responsiveness*. Definisi operasional keenam dimensi tersebut dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut;

1. D1: *Compliance* kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah.
 - a. Menjalankan prinsip dan hukum Islam
 - b. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
 - c. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami
 - d. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
 - e. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi
2. D2: *Assurance* pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan.
 - a. Karyawan yang sopan dan bersahabat
 - b. Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan
 - c. Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman
 - d. Bank Syariah menyediakan akses informasi rekening
 - e. Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas
3. D3: *Reliability* kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.
 - a. Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)
 - b. Penyediaan produk dan layanan yang luas.
 - c. Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin
 - d. Waktu (jam) layanan yang optimal

e. Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Ketersediaan ATM)

4. D4: *Tangible* aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan, personel,

dan bahan-bahan komunikasi.

a. Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik

b. Transaksi yang cepat dan efisien

c. Jam operasi yang jelas

d. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas

e. Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa

5. D5: *Empathy* kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian

secara personal kepada pelanggan.

a. Lokasi yang mudah dijangkau

b. Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali

c. Bank memiliki aset dan modal yang besar

d. Penyediaan area parkir yang memadai

e. Kerahasiaan data nasabah yang terjamin

f. Manajemen yang meyakinkan

g. Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan

h. Penetapan tarif layanan yang rendah

6.D6: *Responsiveness* keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan

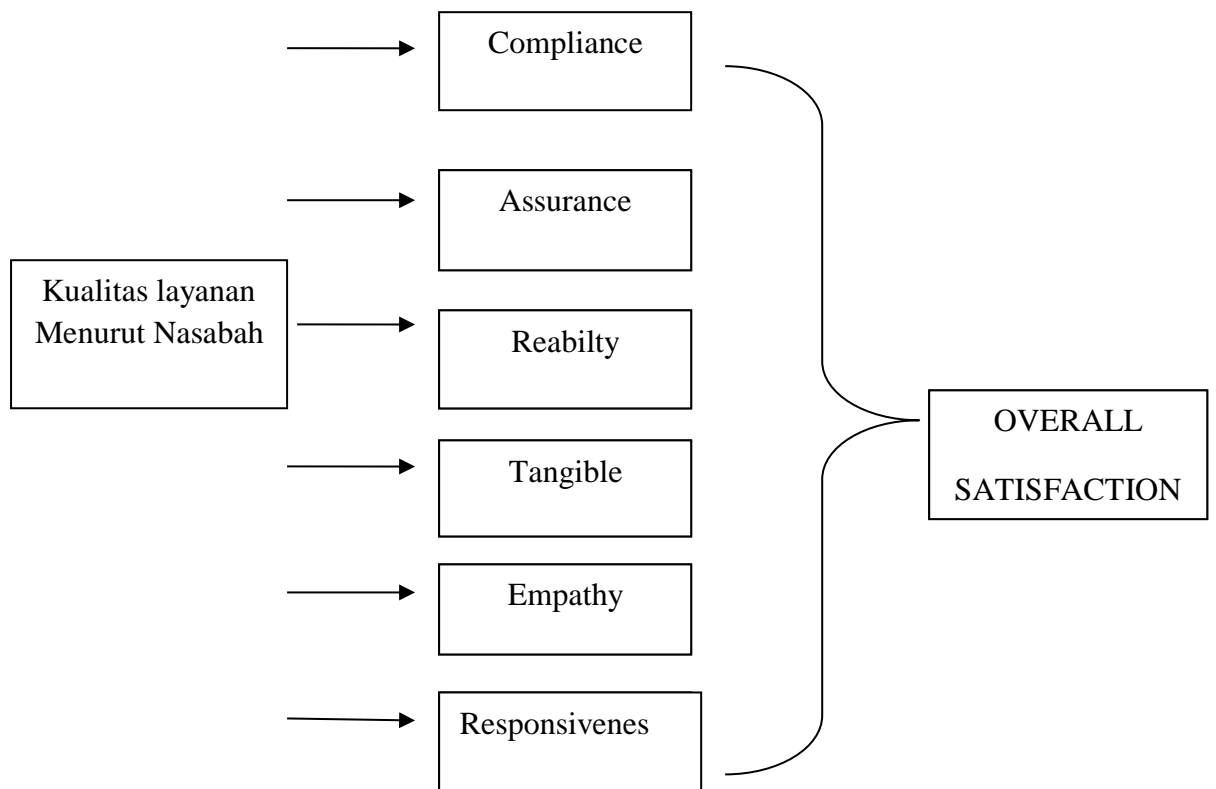
layanan yang cepat.

a. Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan

b. Karyawan bersedia membantu konsumen

c. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami

- d. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan
- e. Layanan yang cepat dan efisien
- f. Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup³⁹



Pelayanan dalam Presfektif Islam

Bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi

³⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung; Alfabeta, 2010), Hal 222-223

hukum Islam “pasti” mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya. Sebagai contohnya adalah prosesi jual beli, jika 2 nilai diatas kita terapkan pada ranah jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam fikih Islam, disamping itu akad ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak didalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusia, atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam Islam disamping mempunyai *profit oriented* juga tidak boleh menafikan *social oriented*. Islam mengajarkan bila ingin memberi hasil usaha baik berupabarang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.⁴⁰

Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelaynan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberpelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Alquraan memerintahkan dengan sangat ekspektif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakah berbicara dan melayani pelanggan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja

⁴⁰Dwi Ariani dan Febrina Rosita, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, Bisnis dan Birokrasi, jurnal Administrasi dan Organisasi, hlm 114

yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi:

“الْعِقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا أَوْ الْعُدُونَ إِلَّا تَمْرَعَلَى تَعَاوَنُوا وَلَا وَالْتَقَوَى الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُوا

...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. al-Maidah: 2).⁴¹

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

((خير الناس أنفعهم للناس))

⁴¹ Qur’an surah, *Al-Maidah*, Jakarta; Qomari, 2000), hal. 156

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

((لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ))

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.(HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari;

((تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ))

“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”.

Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menluruh. Jika agama kita mempunyai produk lengkap, kenapa kita musti meng-impor produk buatan orang lain?. Penting kita ketahui bahwa :

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu”. (QS. al-Qashas : 77).

D. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuain antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepuasan nasabah , kepuasan itu tersebut dimana adanya perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan dari suatu perusahaan tersebut, terutama perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul *Konsumen dan Pelayanan Prima*, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan.⁴²

Menurut pendapat Willkie menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pelanggan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sedangkan Engel mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuain timbul apa bila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kotler mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan di bandingkan dengan harapan. Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan).

⁴²Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta; gava Media, 2014), hal .90.

Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.⁴³ Untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan dengan mengacu kepada keputusan Menpan no. KEP /25 /M.PAN / 2 / 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Menurut keputusan menpan tersebut diatas, unsure indeks kepuasan masyarakat ditetapkan 14 (empat belas) unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran yaitu;

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kemampuan Petugas Pelayanan
8. Kecepatan Pelayanan
9. Keadilan mendapat Pelayanan
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan

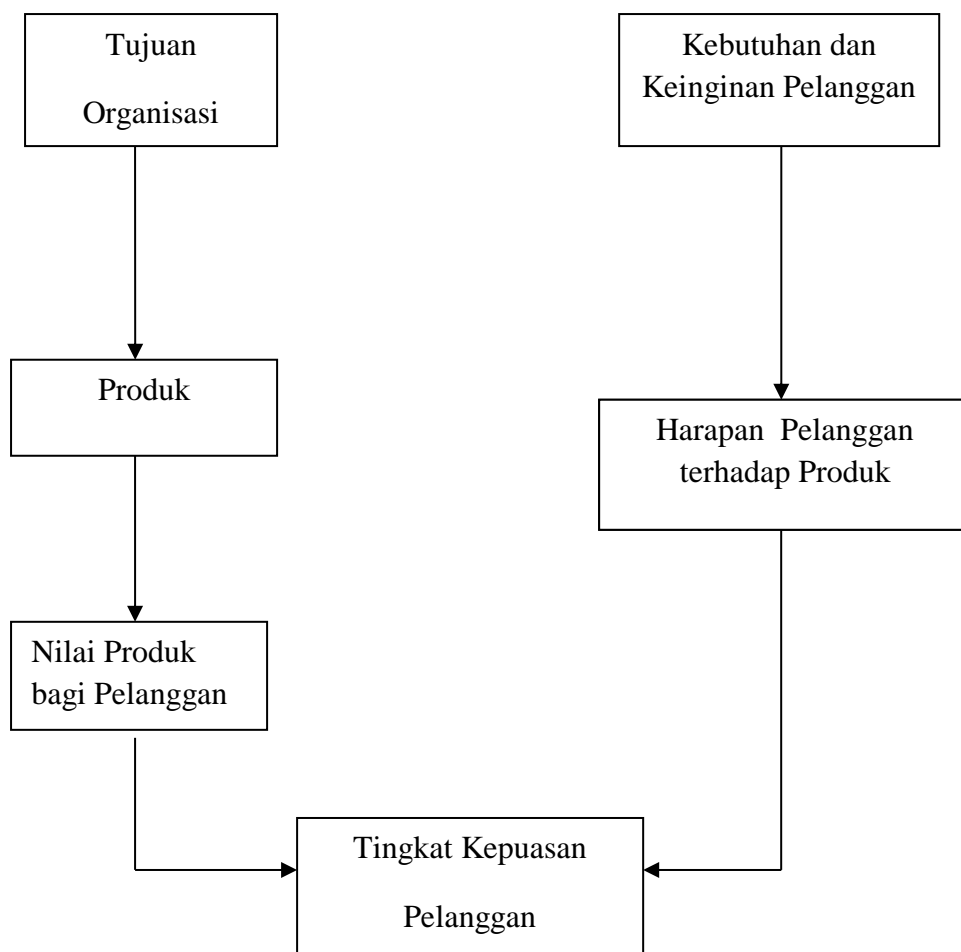
⁴³Sujardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung; PT Refika Aditama, 2009), hal. 49

14. Keamanan Pelayanan

Dalam hal ini setiap pelayanan pada instansi pemerintah (bidang kediklatan) dapat di mungkinkan 14 unsur pelayanan tersebut ditambah dengan unsure yang dianggap relevan dan diskusikan dengan subtansi bidang tugas. Untuk menjamin terhadap unit pelayanan maka 14 unsur pelayanan tersebut sebaliknya dilakukan penguk uran untuk setiap jenis/bidang

KONSEP KEPUASAN PELANGGAN

(Tjiptono, 1997)



Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu diperlukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan.⁴⁴ Cara-cara mengukur kepuasan nasabah dimana kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dalam kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kepuasan konsumen/nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasaan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya faktor-faktor kepuasan nasabah sebagai berikut;

Menurut Kuswadi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor kepuasan nasabah;

⁴⁴*Ibid.*, hal 50

a. Mutu produk atau jasa

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

b. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

c. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra ada 3 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan

daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan merek terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.⁴⁵

3. Analisis Pelanggan yang Hilang

Pelanggan yang telah berhenti atau beralih hal ini harus dilakukan sebab dapat dikatakan bahwa perusahaan telah gagal dalam memuaskan pelanggannya. Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, kadang-kadang masih saja nasabah tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur ke bank saingan kita. Banyak hal yang menyebabkan nasabah kabur, oleh karena itu, setiap karyawan bank lebih memilih khusus lagi setiap petugas harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Terdapat beberapa sebab nasabah meningglakan bank, yaitu ;

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicukein), merasa disepelakan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tesinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang

⁴⁵Uchik Triswandari,” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN(Persero) Rayon Makassar Timur.*” Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manjmen Universitas Hassanudin 2011. Di akses pada 15 januari 2018

ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relative mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.⁴⁶

Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Berikut adalah uraian kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam. Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi (1997), sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan⁴⁷ sebagai berikut ;

⁴⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta kencana, 2004)., 213

⁴⁷ KH. Ahmad Azhar Basyur, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta; UII Pres, 2000), hlm 11

1. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW, yang artinya : "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya. “(HR. Ahmad dan Thobrani)”.

2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut

3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas Nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alah dari hakim bin Hazm yang artinya :

"Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli

BAB III

GAMBARAN UMUM

A. Keadaan Umum

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup yang terletak di jalan Merdeka Nomor 289 Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Lokasi ini adalah tempat yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat karena dekat dengan pusat kota dan dekat dengan pusat pembelanjaan di kota Curup.

Dengan keadaan umum yang telah di gambarkan Bank Syariah Mandiri KC Curup diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkannya dan mampu meningkatkan kualitas jasa lembaga keuangan yang sekaligus bergerak untuk usaha menengah ke bawah sekalipun ke usaha kecil/ mikro serta mampu mengemabangkan usaha bisnis keuangan syariah.⁴⁸ Secara geografis bangunan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan rumah penduduk
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan dengan jalan raya (Jl. Merdeka)
3. Sebelah Timur berbatasan dengan rumah penduduk
4. Sebelah Barat berbatasan dengan rumah penduduk

⁴⁸Fredy Fernando, *Laporan Magang BSM*, 2017

B. Sejarah Singkat

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. PT Bank Susila Bakti (PT Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997 – 1999 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, BankExim dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT Bank Mandiri (Persero). PT Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT Bank Susila Bakti menjadi

bank syariah, sejalan dengan keinginan PT Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris: Ny. Machrani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP. BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT Bank Susila Bakti dan Manajemen PT Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT Bank Mandiri (Persero).

Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di

Indonesia.⁴⁹ Dimana Bank Syariah Mandiri tersebut terdapat poin terpenting diantaranya ;

1. Islam memandang harta yang dimiliki oleh manusia adalah titipan/amanah Allah SWT sehingga cara memperoleh, mengelola, dan memanfaatkannya harus sesuai ajaran Islam
2. Bank syariah mendorong nasabah untuk mengupayakan pengelolaan harta nasabah (simpanan) sesuai ajaran Islam
3. Bank syariah menempatkan karakter/sikap baik nasabah maupun pengelola bank pada posisi yang sangat penting dan menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai sikap dasar hubungan antara nasabah dan bank
4. Adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip ketentraman antara Pemegang Saham, Pengelola Bank dan Nasabah atas jalannya usaha bank syariah
5. Prinsip bagi hasil:
 - a. Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi
 - b. Besarnya nisbah bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
 - c. Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
 - d. Tidak ada yang meragukan keuntungan bagi hasi

⁴⁹Di akses <https://danasyariah.wordpress.com/2009/07/17/sejarah-bank-syariah-mandiri/>, tanggal 6 Mei 2018, 11.25 wib

- e. Bagi hasil tergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak

C. Asas dan Prinsip Perbankan

Pasal 2 UU No 7 tahun 1992 menetapkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Untuk mempertegas makna asas demokrasi ekonomi ini penjelasan umum dan penjelasan Pasal 2 berbunyi : yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar 1945. Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam Pasal 33 UUD 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Menurut Rochmat Soemitro (1991 : 185) pembangunan di bidang ekonomi yang didasarkan pada demokrasi ekonomi menentukan masyarakat harus memegang peran aktif dalam kegiatan pembangunan, memberikan pengarahan dan bimbingan terhadap pertumbuhan ekonomi serta menciptakan iklim yang sehat bagi perkembangan dunia usaha (Asas Perbankan).

Pada dasarnya prinsip bank syariah menghendaki semua dana yang diperoleh dalam sistem perbankan syariah dikelola dengan integritas tinggi dan sangat hati-hati;

1. Shiddiq, memastikan bahwa pengelolaan bank syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Dengan

nilai ini pengelolaan diperkenankan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (subhat) terlebih lagi yang bersifat dilarang (haram).

2. Tabligh, secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa perbankan syariah. Dalam melakukan sosialisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syariah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.
3. Amanah, menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (shahibul maal) sehingga timbul rasa saling percaya antara pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (mudharib).
4. Fathanah, memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat resiko yang ditetapkan oleh bank. Termasuk di dalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (ri'ayah) serta penuh rasa tanggung jawab (mas'uliyah)⁵⁰

⁵⁰Di akses <https://kuliahade.wordpress.com/2010/04/19/hukum-perbankan-asas-dan-prinsip-perbankan/>, Tanggal 8 Mei 2018, 14.04 wib

D. Produk Jasa Pelayanan BSM

1. Jasa Produk

BSM Card

BSM Sentra Bayar

BSM SMS Banking

BSM Mobile Banking

BSM Net Banking

Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan di ATM (PPBA)

BSM Jual Beli Valas

BSM Electronic Payroll

Transfer Uang Tunai

BSM E-Money

Keamananku

Tips Aman Menggunakan BSMNet Banking

2. Jasa Operasional

BSM Transfer Lintas Negara Western Union

BSM Kliring

BSM Inkaso

BSM Intercity Clearing

BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)

Transfer Dalam Kota (LLG)

BSM Transfer Valas

BSM Pajak Online

BSM Referensi Bank

BSM Standing Order

BSM Payment Point

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)

3. Jasa Investasi

Reksadana

Sukuk Negara Ritel

Pasar Perdana

Pasar Sekunder⁵¹

E. Visi dan Misi

a. Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

Bank Syariah Terdepan : Menjadi Bank syariah yang selalau unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen Consumer, Micro, SME, Commercial, dan Korparasi.

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

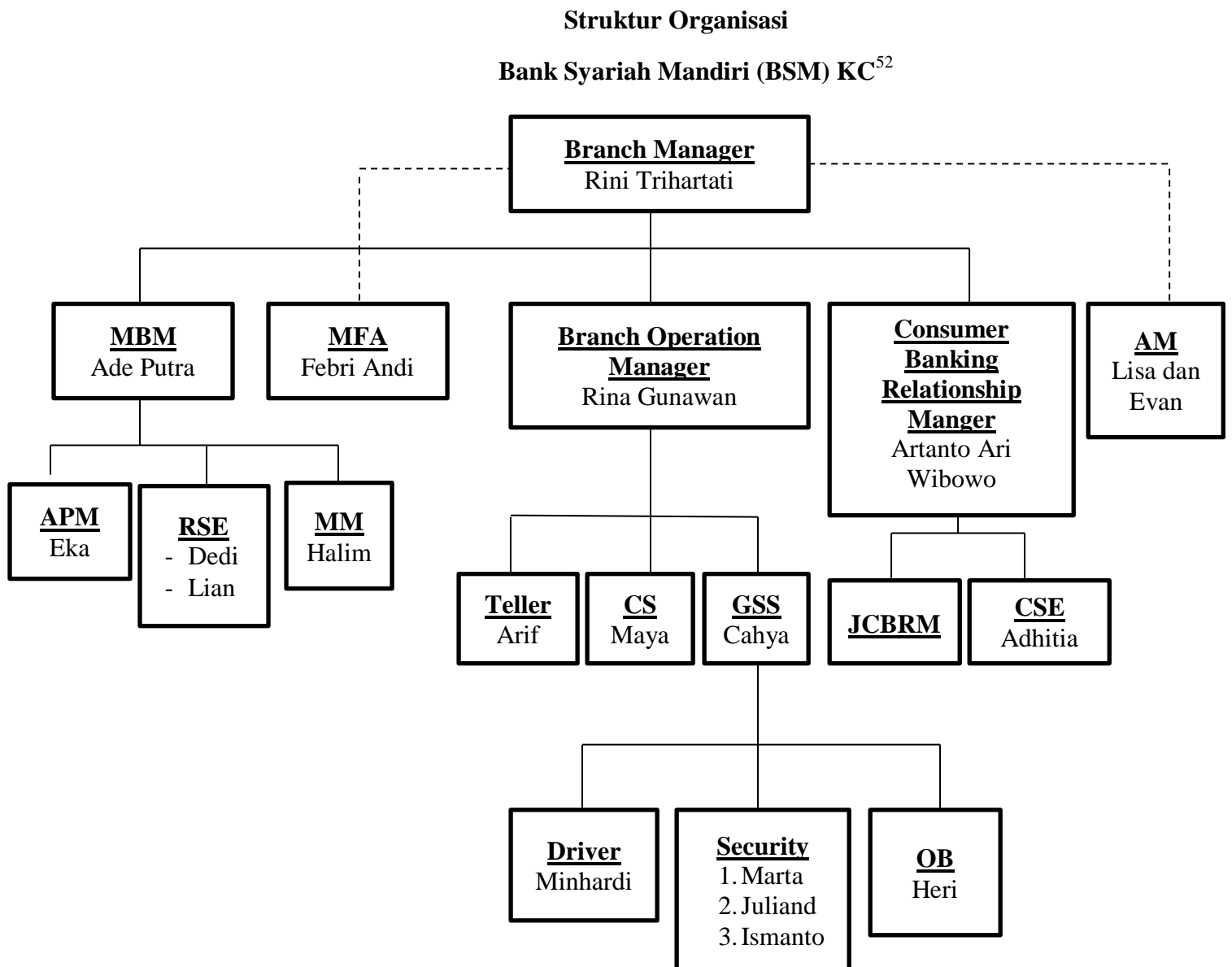
b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

⁵¹Di akses <https://bsm-produk.blogspot.co.id/2016/07/produk-jasa-bsm.html>, Tanggal 8 Mei 2018, 14.23 wib

2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

F. Struktur Organisasi



⁵²Data asli lembaga keuangan BSM KCP Curup, 2007

G. Kegiatan Pokok Instansi

Kegiatan Pokok Instansi (rutinitas) yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Curup dimulai dengan jadwal jam yang disiplin yaitu untuk hari Senin dan Rabu masuk pada pukul 07.45 dan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30 dan hari Jumat pada pukul 07.40. Kegiatan rutinitas ini dimulai dengan pembukaan yel-yel BSM dilanjutkan dengan pembacaan Ayat Al-Qur'an, doa sebelum bekerja dan disusul dengan penyampaian informasi tertentu oleh pimpinan atau karyawan lain. Kemudian setelah itu dilakukan pula kegiatan tertentu yang dilakukan setiap hari tertentu pula dan dilakukan secara rutin disetiap minggunya.

Misalnya pada hari Selasa setelah pembacaan ayat Al-Qur'an dan do'a sebelum bekerja dilakukan kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara bergiliran. Dimana setiap karyawan melontarkan satu pertanyaan kepada yang lainnya dan yang menerima pertanyaan tersebut menjawabnya secara langsung, apabila yang bersangkutan belum dapat menjawabnya maka menjadi "PR" yang harus dijawab di hari Selasa berikutnya.

Hal ini dilakukan agar seluruh karyawan benar-benar memahami produk dan jasa yang ditawarkan oleh BSM dan mempermudah dalam menyampaikan produk tertentu kepada nasabah. Selain itu juga kegiatan ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan mengasah kemampuan para karyawan dalam memahami produk dan jasa yang diberikan oleh BSM.

Selanjutnya pada hari Kamis kegiatan rutinitas pagi dikenal dengan istilah “*Roll Play*”, yakni kegiatan yang diawali dengan do’a sebelum bekerja, pembacaan Al-Qur’an dan disusul dengan kegiatan praktik pelayanan terhadap nasabah yang biasa dilakukan oleh *Teller*, *CustomerService (CS)*, *Office Boy (OB)* dan *Security*. Membahas dan mempraktikkan permasalahan sehari-hari yang biasa terjadi antara bank dengan nasabah (baik nasabah awam maupun yang sudah paham akan produk bank syariah).

Dari kegiatan ini terdapat seorang pengoreksi masing-masing untuk *Server/penilai/mengoreksi kinerja Teller, Customer Service (CS), OfficeBoy (OB)* dan *Security*, sedangkan karyawan lain berperan sebagai nasabah dengan permasalahan yang berbeda-beda. Ini dilakukan rutin setiap hari Kamis dengan tujuan meningkatkan pemahaman mereka yang lebih sering menghadapi nasabah terhadap produk BSM dan melatih kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan nasabah. Setelah praktik dilakukan, pengoreksi menanggapi kinerja dan *performa Teller, CustomerService (CS), OfficeBoy (OB)* dan *Security*, demikian juga pada karyawan lain yang berperan sebagai nasabah turut mengomentari dan memberi masukan baik pada mereka.

Pada hari Jum’at terdapat pula kegiatan “*Dzikir Jum’at*”, yakni *Dzikir* bersama staf/karyawan BSM, dengan dipimpin oleh salah seorang dari karyawan BSM yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal. Kemudian dilanjutkan dengan do’a sebelum bekerja, pembacaan Al-Qur’an dan penyampaian pengumuman atau imbauan tertentu (jika ada). Tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah untuk

meningkatkan ketaqwaan kepada Allah SWT. serta mempererat tali silaturahmi kepada sesama.⁵³

H. Produk dan jasa Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Curup

Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu sebagai berikut:

1. Bidang Operasional Pasif

Bidang ini berfungsi untuk menghimpun dana-dana (funding) dari masyarakat. Dalam penghimpunan dana-dana tersebut BSM mengeluarkan produk yaitu:

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- Aman dan terjamin
- *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.

⁵³ Hasil wawancara dengan Edo selaku CSM, Banks Syariah Mandiri KCP Curup, Juni 2018

- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

b. Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Manfaat:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- Aman dan terjamin.
- Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
- *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.

c. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i.
- Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

- Perlindungan asuransi, dengan jumlah santunan sampai dengan 100 x setoran bulanan dan setoran tabungan dilanjutkan oleh pihak asuransi.

d. Tabungan BSM Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat:

- Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- Perlindungan asuransi secara gratis & otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- Jaminan pencapaian target dana.

e. Tabungan BSM Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- Aman dan terjamin.
- *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.
- Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.

- Penyaluran zakat infaq dan sedekah.

f. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- Aman dan terjamin dan *online* di seluruh *outlet* BSM.
- Bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Fasilitas:

- Fasilitas Kartu Tabunganku, berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.
- Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

g. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqoh*.

Manfaat:

- Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah.
- Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

2. Bidang Operasional Aktif

Bidang ini berfungsi untuk menyalurkan dana-dana yang telah diberikan oleh pihak ketiga atau dana-dana yang dihimpun oleh Bank dan disalurkan kembali kepada masyarakat melalui fasilitas kredit, seperti :

a. KPR Bank Syariah Mandiri (BSM) Kredit konsumen yang digunakan untuk pembiayaan kepemilikan rumah (dapat berupa pembelian baru bekas, pembangunan dan renovasi).

1) Rumah Tinggal:

- Rumah
- Apartemen
- Rumah Usaha (Commercial property): Rumah toko (ruko),
Rumah kantor (rukon)

b. BSM OTO

Fasilitas kredit yang diberikan kepada individu yang memiliki pendapatan penghasilan tetap maupun tidak tetap. Digunakan untuk keperluan pembelian bermotor, yaitu:

1) Kendaraan bermotor roda empat (mobil) baru dan bekas. Fasilitas BSM OTO tidak diberikan untuk pembelian kendaraan bermotor yang memiliki roda lebih dari 4 (empat).

2) Kendaraan bermotor roda dua (sepeda motor) baru dan bekas, khususnya untuk pembelian kendaraan bermotor roda dua bekas hanya dapat dilayani dengan pola kerja sama dengan pihak ketiga.

3. Bidang Jasa Perbankan

Disamping BSM mengeluarkan produk penghimpun dana dan penyalur dana, Bank Syariah Mandiri (BSM) juga mengeluarkan produk jasa-jasa perbankan, seperti:

- a. Western Union Merupakan salah satu jasa transfer pengiriman uang Bank BSM dari dan luar negeri secara cepat dan aman.
- b. Safe Deposit Box Suatu jenis pelayanan Bank dalam bentuk penyewaan box atau kotak yang dirancang khusus untuk menyimpan barang berharga atau dokumen penting (surat berharga) milik nasabah untuk jangka waktu tertentu.
- c. Transfer atau Kiriman Uang Pengiriman uang yang dilakukan melalui Bank dengan cara memindahbukukan rekening dari suatu tempat ke tempat lain.
- d. Kliring Proses penyampaian surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank penarik, hingga adanya pengesahan oleh Bank tertarik melalui lembaga kliring yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.⁵⁴

⁵⁴Lihat Brosur, *Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri*, Bank Syariah Mandiri KCP Curup, 2018

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

1. Hasil dari penelitian dimana sebagian besar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Curup cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang mana dilihat dari indikator dari responden.
2. Peneliti menggunakan sampel 32 responden di ambil sampel dari daerah Dusun Curup dengan populasi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Curup yang mencapai sekitar 320 nasabah. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan untuk mengukur kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Curup peneliti juga menggunakan kuesioner, data yang telah diuji dengan menggunakan SPSS untuk melihat seberapa valid dan reliabel sama *indicator variabel* penelitian. Nilai *Correted Item Total* lebih besar dari r tabel yakni 0.2960 yang berarti menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel tersebut memiliki konstruk yang kuat. Selanjutnya varibel juga memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0.70 sehingga dapat dikatakan indikator tersebut reliabel. Hasil uji hipotesis yang diperoleh untuk menguji pengaruh kualitas layanan untuk mengukur kepuasan nasabah menunjukan bahwa variabel memiliki $t_{hitung} (3.284) > t_{tabel} (2.042)$ dengan nilai sig sebesar 0.000 dengan alpha 5%. Hasil analisi yang terakhir yakni uji kofisien determinasi yang menunjukkan angka *R Square* atau kofisien

determinasi yang menunjukkan angka *R Square* atau koefisien determinasi (R^2) adalah 0.264 sedangkan untuk regresi linier yang digunakan adalah yang tertulis di *Adjusted R square*. Maka *Adjusted R square* adalah 240, artinya 24,0 % variabel terikat dalam kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas layanan, sedangkan yang 76% sisanya dijelaskan variabel lain.

B. Saran

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel independen lainnya dengan meningkatkan kepuasan nasabah khususnya di wilayah Bank Syariah Mandiri KCP Curup. Sebaiknya peneliti juga bisa memperluas sampel penelitian dan objek penelitian, sehingga apa yang telah didapatkan benar-benar dengan data ataupun informasi yang akurat. Kemudian pada pihak bank juga lebih memperhatikan kembali faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah ataupun dengan menggunakan jasa perbankan lainnya yang tersedia di Bank Syariah Mandiri KCP Curup.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif M.NurRianto, 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*.Bandung: Alfabet
- Arikunto Suharsimi, 1998. *Manajmen Penelitian*,Jakarta: RinekaCipta,
- Anwar Saifudin, 1991.*Metode Penelitian*, Yogyakarta: PustakaPelajar
- Azhar Basyur Ahmad KH. 2000 *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta; UII Pres
- Amrul dan Haryono ,1998.*MetodologiPenelitianPendidikan*,Bandung: PustakaSetia
- Cahyani Dwi Putri,2016.*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Journal Bisnis dan Manajemen Volume 6, No(2), h, 151-162
- Duwi Priyanto, 2013. *Analisis Kolerasi, Regresidan Multivariat dengan SPSS*, Jakarta :Gava Media
- Data asli lembaga keuangan BSM KCP Curup, 2007
- Fernando Fredy, 2017 *Laporan Magang BSM*
- Ghozali H. Imam, 2007. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Hartatanto Tri Juzan,2010. *Ananlisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Yogyakarta: Manjmen Universitas Gundarma
- Herdius Usman dan Edwin Mustafa, 2007 *Proses Penelitian Kuantitatif*, Jakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- <https://danasyariah.wordpress.com/2009/07/17/sejarah-bank-syariah-mandiri/>,tanggal 6 Mei 2018
- <https://kuliahade.wordpress.com/2010/04/19/hukum-perbankan-asas-dan-prinsip-perbankan/>, Tanggal 8 Mei 2018

<https://bsm-produk.blogspot.co.id/2016/07/produk-jasa-bsm.html>, Tanggal 8 Mei 2018

Hasil wawancara dengan Edo selaku CSM, Banks Syariah Mandiri KCP Curup, Juni 2018

Hasil wawancara, Ibu Maya selaku Coustemer Service, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup, Juni 2018

Hasil kuesioner, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup, 2018

<https://www.kbbi.web.id/kualitas>, tanggal 10 April 2018

Hadinoto Soetanto, 2009. *Bank Ritel Mikro dan Konsumen*, Jakarta: PT Elex Media KomputindoKelompokGramedia

Hasan M. Iqbal, 2010. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensif)*, Jakarta: Putra

Ivone Olyvia, 2010. *Pengaruh Kualitas jasa Terhadap Loyality nasabah Kredit Dimensi Dengan Variabel Kepuasan*. Surakarta: Manajmen Surakarta.

Kotler Philip, 2001. *ManajmenPemasaran ,“Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Control Jilid I,”* Jakarta: Erlangga

Kasmadi, 2004, *Penelitian Moderen Penelitian Kuantitaif* ,Bandung:Alfabeta, Cetakan 2

Kasmir,2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana

Limbong Octavia Lady, 2009. *Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Bogor: UniversitasPertanian Bogor

MahadiantoYudi Mohamad, 2013, *AnalisisParametrikDependensiDengan Program SS*, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, Cetakan 1

Nina Indah Febriana, *KualitasLayanan Bank, 2016” Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia,”* (Tulungagung: FakultasInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Vol.3, h. 224 - 251

NilasariEswika&Istiatin, 2015.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo”*, Surakarta: Universitas Islam FakultasEkonomi, Vol. 13,No2

- Passe Longginus. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*. Yogyakarta: Ekonomi Program Studi Manajemen
- Qur'an surah, 2000. *Ali- Imran*, Jakarta: Qomari
- Rochaety Ety, 2009. *Metodologi penelitian Bisnis: Dengan aplikasi SPSS*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media
- Ridwan, 2009, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Riduwan, 2013. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiarto Endang, 2002 *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia
- Sujardi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiyono, 2004 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta,
- Santoso Singgih, 2004 *SPSS*, Jakarta: Gramedia
- Sutojo Siswanto, 2010. *The Management Of Commercial Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Triswan dari Uchik, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur*. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hassanudin
- Team Pustaka Phoenix, 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Jakarta Pustaka Phoenix
- Wahab Wirdayani, 2017. *Pelayanan Bank, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah"*. Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2

L

A

M

P

I

R

A

N



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

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010
Hp. 082186121778 Curup 39119

Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
Grup, fakultassyariahdan ekonomiiislamstaincurup.blogspot.com

**BIODATA ALUMNI
MAHASISWA JURUSAN SYRI'AH & EKONOMI ISLAM
TAHUN AKADEMIK 2018**

Nama Mahasiswa / NIM : Soniya Fransiska / 14631004
Prodi : Perbankan Syariah
Tempat / Tanggal Lahir : Ipuh 21 November, 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tempat Tinggal : Jalan A.Yani Kesambe Baru Gg.H. Bakar No.07 RT II RW I
Nomor Telepon / HP : 089624796764
Email / Facebook : Soniyafransiska21@gmail.com, Soniya Fransiska
Tanggal Masuk STAIN : 23-Juli-2014
Tahun Tamat STAIN : 2018
Pembimbing Akademik : Novrizal, M.Ag
Pembimbing Skripsi I/II : Dwi Sulastyawati, M. Sc dan Musda Asmara, M.A
Penguji Skripsi I/II : Syarial Dedi, M.Ag dan Lendrawati, S.Ag.,
S.Pd., M.A
Angkatan : 34
IPK Terakhir : 3.05
Biaya Kuliah : 800.000
Jalur Masuk : UMPTKAIN
Asal SMA/SMK/MA : MA
Jurusan SMA/SMK/MA : IPS
NEM : -
Pesan / Saran untuk Jurusan : -
ORANG TUA
Nama Ibu Kandung : Juliani
Nama Bapak Kandung : Davison
Alamat Orang Tua : Dusun Pulau Air Rami Muko-Muko
Pendidikan Orang Tua : SMK
Pekerjaan Orang Tua : Wiraswasta
LAIN-LAIN
Pekerjaan lain : Mahasiswa
Tinggi / Berat Badan : 153/40
Status Perkawinan : Lajang
Nama Suami / Istri : -
Prestasi yang pernah diraih : -
Pengalaman Organisasi : DEMA, FOKES, HMPS-PS, PMI
Pendidikan Karakter yang pernah : -

Curup, 2018
Mahasiswa Ybs,

Soniya Fransiska
NIM: 14631004



DOKUMENTASI





REGRESSION

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS LAYANAN ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 ^a	.264	.240	5.623

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	341.051	1	341.051	10.788	.003 ^a
	Residual	948.449	30	31.615		
	Total	1289.500	31			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

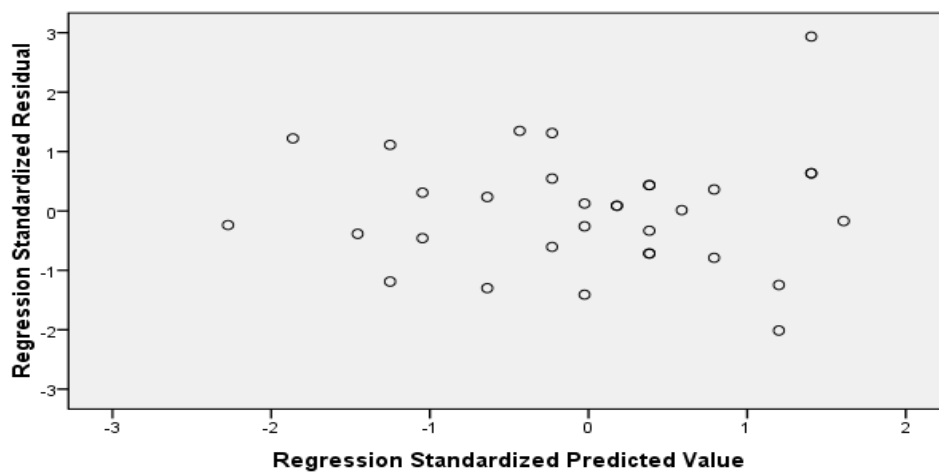
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.510	4.857		5.046	.000
	KUALITAS LAYANAN	.437	.133	.514	3.284	.003

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



Uji Multikoloniritas

REGRESSION

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas layanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.180 ^a	.032	.000	2.608

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Normalitas

REGRESSION

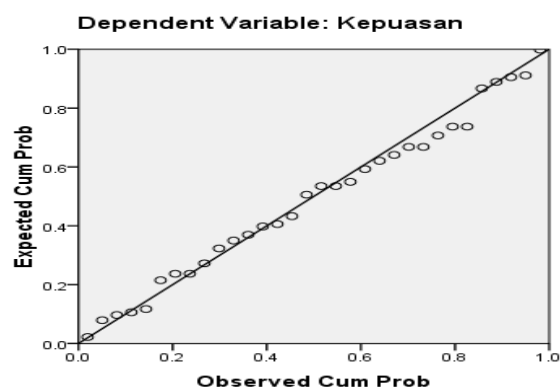
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 ^a	.264	.240	5.623

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.510	4.857		5.046	.000
	KUALITAS LAYANAN	.437	.133	.514	3.284	.003

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Keterangan:

SM : Sangat Memuaskan

M : Memuaskan

CM : Cukup Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

Kualitas Layanan (Variabel X)

	Perntanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Biasa
	<i>(Responsiviness)</i>			
1	Apakah anda setuju bahwa BSM Curup selalu memberikan pelayanan secara tepat kepada nasabah?			
	<i>(Reliability)</i>			
2	Apakah anda setuju bahwa BSM Curup memeiliki kehandalan dalam pelayanan terhadap nasabah ?			
3	Apakah anda setuju bahwa karyawan BSM Curup bersikap ramah dalam menyabut dan melayani nasabah?			
4	Apakah anda setuju bahwa karyawan BSM bersikap cepat dan tanggap dalam melayani nasabah?			
5	Apakah anda setuju bahwa karyawan BSM selalu perhatian dalam melayani nasabah ?			

6	Apakah anda setuju pihak BSM selalu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ?			
7	Apakah anda setuju bahwa pihak BSM selalu memberikan kenyamanan dalam melayani nasabah ?			
8	Apakah anda setuju bahwa pihak BSM selalu menghormati kedatangan nasabah?			
9	Apakah anda setuju pihak BSM selalu mendahulukan kepentingan nasabah ?			
	<i>(Assurance)</i>			
10	Apakah anda setuju bahwa karyawan BSM selalu bersikap profesional dalam melayani nasabah ?			
11	Apakah anda setuju bahwa karyawan BSM selalu menggunakan bahasa yang baik dalam melayani nasabah?			
12	Apakah anda setuju bahwa pihak BSM memberikan pelayanan yang benar-benar dapat dipercaya?			
	<i>(Compliance)</i>			
13	Apakah anda setuju bahwa pihak BSM memberikan pelayanan yang benar-benar dapat dipercaya?			

Variabel Kepuasan Y

No	Pertanyaan	SM	M	CM	TM	STM
	<i>(Assurance)</i>					

1	Anda puas dengan keramahan dan kesopanan karyawan BSM?					
2	Anda puas dengan penampilan yang rapih dan bersih yang ditunjukkan oleh pihak BSM pada saat melayani nasabah?					
3	Anda puas dengan sikap professional yang diajukan pihak BSM saat melayani nasabah?					
	<i>(Tangibility)</i>					
4	Anda puas dengan fasilitas (meja, kursi, dll) yang ada di BSM?					
5	Anda puas dengan cara berkomunikasi di BSM kepada nasabah?					
	<i>(Emphaty)</i>					
6	Anda puas dengan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pihak BSM?					
	<i>(Compliance)</i>					
7	Anda puas dengan penampilan yang rapih dan bersih yang ditunjukkan oleh pihak BSM pada saat melayani nasabah?					
	<i>(Reliability)</i>					
8	Anda puas dengan pihak BSM dalam menangani keluhan nasabah?					
9	Anda puas dengan perhatian yang ditunjukkan pihak BSM saat melayani nasabah?					
10	Anda puas dengan kecepatan pihak					

	BSM dalam melayani nasabah?					
--	-----------------------------	--	--	--	--	--

Curup, 2018
